



วารสารห้องสมุด T.L.A. BULLETIN

ISSN 0857-0086

ปีที่ 47 ฉบับที่ 4 ตุลาคม - ธันวาคม 2546



ทรัพยากรสารสนเทศ



เทคโนโลยี



พิพิธภัณฑ์



บรรยากาศ



บุคลากร/บริการ



กิจกรรม

ภาพนิทรรศการห้องสมุดสมบูรณ์แบบ จัดทำโดย อนุกรรมการฝ่ายนิทรรศการ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
ในงานประชุมวิชาการและประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2546 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
วันที่ 15 - 17 ธันวาคม 2547 โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

รายนามคณะกรรมการบริหารประจำปี พ.ศ. 2546 - 2547

- | | | |
|------------------------------------|--------------------|--|
| 1. ศาสตราจารย์คุณหญิงแม้นมาส ชวลิต | | นายกสมาคม
และประธานแผนกวิชาการ คนที่ 1 |
| 2. นางสาวคุณ | ศิริวงศ์วัฒน์ | อุปนายกคนที่ 1 และเหรัญญิกคนที่ 1 |
| 3. นางสาวทัศนา | หาญพล | อุปนายกคนที่ 2
และประธานแผนกวิชาการ คนที่ 2 |
| 4. นางสาวช่อทิพย์ | มงคลมัลย์ | เหรัญญิกคนที่ 2 |
| 5. นายฤทธิชัย | เดชะมัททอนันท์ | นายทะเบียน |
| 6. นางอุไร | สวัสดิกุล ณ อยุธยา | ปฎิคม |
| 7. นายประจักษ์ | วัฒนานุสิทธิ์ | ประธานแผนกวิเทศสัมพันธ์ |
| 8. นางวรางคณา | อินทรพิณฑุวัฒน์ | ประธานแผนกประชาสัมพันธ์ คนที่ 1 |
| 9. นางกิ่งแก้ว | อ่วมศรี | ประธานแผนกจัดทำวารสารห้องสมุด |
| 10. นายกุลธร | เลิศสุริยะกุล | ประธานแผนกจัดพิมพ์ |
| 11. นายบุญเรือง | เนียมหอม | ประธานแผนกวิจัยและพัฒนา |
| 12. นางเรณู | เปียชื่อ | ประธานแผนกมาตรฐานห้องสมุด |
| 13. นายเกรียงศักดิ์ | สังข์ชัย | ประธานแผนกหาทุน |
| 14. นาวาอากาศเอกหญิงนวรรตน์ | ทองสลวย | ประธานแผนกแลกเปลี่ยนหนังสือ
และสิ่งพิมพ์ |
| 15. นางสุกัญญา | ศรีสืบสาย | ประธานแผนกนิเทศห้องสมุด |
| 16. นายประสิทธิ์ | ทองจันทร์แก้ว | บรรณารักษ์ |
| 17. นางยุพดี | ต๋อบุญยศุภชัย | เลขานุการ คนที่ 1 |
| 18. นางสาวอรพินท์ | ลิ้มสกุล | เลขานุการ คนที่ 2 |

นางวรรตน์ ศรีน้ำเงิน เลขานุการบริหาร

EXECUTIVE BOARD OF THE THAI LIBRARY ASSOCIATION

Under the Royal Patronage of H.R.H. Princess Mahachakri Sirindhorn 2003-2004

1. Prof. Khumying Maenmas Chavalit	President & Chairperson of Professional Development and Training I
2. Mrs. Suwakhon Siriwongwarawat	Vice President I & Treasurer I
3. Miss Tassana Hanpol	Vice President II & Chairperson of Professional Development and Training II
4. Miss Chowthip Mongkulmann	Treasurer II
5. Mr. Rithichai Techamahattanan	Chairperson of Membership
6. Mrs. Urai Swasdikul Na Ayudthaya	Chairperson of Hospitality
7. Mr. Prachark Wattananusit	Chairperson of Foreign Relations
8. Mrs. Varangkanang Intarapintuwat	Chairperson of Public Relations I
9. Mrs. Kingkaew Aumsri	Chairperson of T.L.A. Bulletin
10. Mr. Kulthorn Lersuriyakul	Chairperson of Publication
11. Mr. Boonruang Niamhom	Chairperson of Research and Development
12. Mrs. Renoo Piasae	Chairperson of Library Standard
13. Mr. Kriangsak Sungchai	Chairperson of Fund Raising
14. Gp. Capt. Nawarat Tongsaluay	Chairperson of Publication Exchange
15. Mrs. Sukanya Srisuabsai	Chairperson of Library Supervision
16. Mr. Prasit Thongjunkaew	Librarian
17. Mrs. Yupadee Toboonsupachai	Secretary I
18. Miss Orapin Limsakul	Secretary II
Mrs. Vorrarat Srinamngern	Executive Secretary

ประธานชมรมในสังกัด สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

ประธานชมรมเพื่อหอสมุดแห่งชาติ

นางสาวอรพินท์ ลิ้มสกุล

Miss Orapin Limsakul

ประธานชมรมห้องสมุดเพื่อการอาชีวศึกษาและเทคโนโลยี

นางสาวจิตรีรัตน์ สุวรรณปราโมทย์

Miss Thitirat Suwanpramote

ประธานชมรมบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน

นายกุลธร เลิศสุริยะกุล

Mr. Kulthorn Lerdsuriyakul

ประธานชมรมผู้สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์

นางสาวชุติมา ลัจจามันท์

Miss Chutima Sacchanand

ประธานชมรมห้องสมุดเฉพาะ

นางวรางคณา อินทรพินทุวัฒน์

Mrs. Varangkana Intarapintuwat

ประธานชมรมบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษา

นางทิพวรรณ แซ่ตั้ง

Mrs. Thippawan Saetang

ประธานชมรมบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน

นางพรรณนก วงศ์วีรจิต

Mrs. Phunkanok Wongweerachit

ประธานชมรมบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศนานาชาติ

นางสาวน้ำทิพย์ วิภาวิน

Miss. Namthip Wipavin

ประธานชมรมห้องสมุดสถาบันเอกชน

นางละเอียด ศรีวรนันท์

Mrs. La-iet Srivoranan



ISSN 0857-0086

วารสารห้องสมุด T.L.A. BULLETIN

ปีที่ 47 ฉบับที่ 4 ตุลาคม - ธันวาคม 2546

วารสารวิชาการรายสามเดือนของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ใน
พระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

วัตถุประสงค์

1. ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ ความคิด ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์
สารนิเทศศาสตร์ และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง
2. เผยแพร่ผลการทดลอง การค้นคว้า และการวิจัยของสถาบันที่เกี่ยวข้อง
3. เป็นสื่อกลางในการอภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นของสมาชิกและ
ผู้สนใจ

กำหนดออก

ปีละ 4 ฉบับ (มกราคม - มีนาคม, เมษายน - มิถุนายน, กรกฎาคม -
กันยายน, ตุลาคม - ธันวาคม) ISSN 0857-0086

อัตราค่าสมาชิก

จำหน่ายปลีกฉบับละ 60 บาท สมาชิกรายปี ปีละ 250 บาท ให้เปล่า
สำหรับสมาชิกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ติดต่อขอรับและสมัคร
เป็นสมาชิกได้ที่

- นางวรรณรัตน์ ศรีน้ำเงิน สำนักงานสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
สมาชิกและผู้สนใจต้องการเผยแพร่ความรู้หรือแสดงความคิดเห็น โปรด
ส่งเรื่องไปที่

- นางกิงแก้ว อ่วมศรี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล

พุทธมณฑลสาย 4 ศาลายา นครปฐม 73170

โทร. (02) 441-0196, (02) 800-2680 ถึง 9 ต่อ 4218

โทรสาร (02) 441-9580 E-mail : likam@mahidol.ac.th

วารสารห้องสมุดยินดีรับบทความจากผู้อ่านทุกท่าน โปรดส่งต้นฉบับ
พร้อมดิสเก็ตต์

การส่งบทความตีพิมพ์โปรดแจ้งประวัติการศึกษา ตำแหน่ง หน้าที่การงาน
ของผู้เขียน พร้อมทั้งชื่อตัว นามสกุล ชื่อบทความภาษาอังกฤษ บทคัดย่อภาษา
ไทยและภาษาอังกฤษ และสถานที่ทำงาน หรือที่อยู่ติดต่อได้ มีการอ้างอิงตาม
หลักวิชาการ บทความที่มีภาพประกอบ ขอให้ส่งภาพที่ชัดเจนมาด้วย และโปรด
เก็บสำเนาต้นฉบับไว้ คณะผู้จัดทำจะไม่ส่งคืนต้นฉบับให้แก่ผู้เขียน

ข้อคิดเห็นที่ปรากฏในวารสารนี้ เป็นความคิดเห็นของผู้เขียนแต่ละท่าน
ซึ่งไม่จำเป็นต้องตรงกับความคิดเห็นของสมาคมฯ และคณะผู้จัดทำ การนำ
บทความไปตีพิมพ์ต้องได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากบรรณาธิการ

ที่ปรึกษา

คณะกรรมการบริหาร

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

บรรณาธิการบริหาร

กิงแก้ว อ่วมศรี

บรรณาธิการประจำฉบับ

กิงแก้ว อ่วมศรี

กองบรรณาธิการ

จิตติ ปิงตระกูล

ประสิทธิ์ ทองจันทร์แก้ว

พรรณดาว รัตชะถาวร

พัชรี ทับทิมเทศ

ออกแบบปก

กิงแก้ว อ่วมศรี

บรรณาธิการผู้พิมพ์โฆษณา

วรรณรัตน์ ศรีน้ำเงิน

สำนักงาน

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5

คลองจั่น บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. (02) 734-8022-3

โทรสาร (02) 734-8024

พิมพ์ที่

หจก. พี.เอ็น. การพิมพ์

150-152 ถนนริมคลองประเวศ

บางซื่อ กรุงเทพฯ 10800

โทร. (02) 587-6453-4

โทรสาร (02) 587-8071



วารสารห้องสมุด

สารบัญ

ปีที่ 47 ฉบับที่ 4 ตุลาคม - ธันวาคม 2546

หน้า

บทบรรณาธิการ

ก

✍ กิ่งแก้ว อ่วมศรี

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยชินวัตร library@heart

1

✍ จเด็จ ทางเจริญ

การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

21

✍ นฤตย์ นิมสมบุญ, ฮารุกิ นางาตะ

ห้องสมุดแอปเบย์ของซังกัล

46

✍ ปราณี อัครภูษิตกุล

บทบัญญัติบางประการในการจัดการความรู้

55

✍ สุจิตร์ สุภาพ

เราได้อะไรจากการประชุม IFLA/UNESCO

64

เรื่องห้องสมุดโรงเรียนในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

✍ ศุภมาส ณ ถลาง

อัตราโฆษณาในวารสารห้องสมุด

71

ใบสมัครสมาชิกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

72

ใบสมัครสมาชิกวารสารห้องสมุด

74



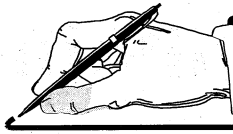
T.L.A. Bulletin

ISSN 0857-0086

CONTENTS

Volum 47 No. 4 October - December 2003

	page
Editorial	A
 Kingkaew Aumsri	
Library and Information Technology, Shinawatra University library@heart	1
 Jadej Thangcharoen	
Assessment of Service Quality at Thammasat University Library System	21
 Narit Nimsomboon, Haruki Nagata	
The Abbey Library of St.Gall	46
 Pranee Usavapustikul	
Some Principles of Knowledge Management	55
 Suchit Suvaphab	
What do we learn the IFLA/UNESCO Regional Workshop on School Libraries Services in Southeast Asia	64
 Supamas Na Thalang	
Advertisement Rates.	71
Member Applications of Thai Library Association.	72
Member Applications of T.L.A. Bulletin.	74



บทบรรณาธิการ

วารสารห้องสมุดฉบับสุดท้ายของปี 2546 ขอทักทายท่านผู้อ่านด้วยปกภาพนิทรรศการ เรื่องห้องสมุดสมบูรณ์แบบ เป็นนิทรรศการที่จัดขึ้นประกอบการประชุมวิชาการและประชุมใหญ่สามัญประจำปีของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เรื่อง “การพัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดสมบูรณ์แบบ” ระหว่างวันที่ 15-17 ธันวาคม 2546 ณ โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ นิทรรศการที่จัดขึ้น นำเสนอด้วยสื่อประสม (Multimedia) ภาพโปสเตอร์ และเทปโทรทัศน์ แสดงเนื้อหาของห้องสมุดสมบูรณ์แบบตามทัศนะของนายกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ศาสตราจารย์คุณหญิงแม้นมาส ขวลิต ที่ประมวลคัดกรองมาจากเอกสารหลักของชาติและองค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 กำหนดไว้หลายมาตราที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของชาติ เพื่อปฏิรูปสังคมไทยให้เป็น สังคมแห่งการเรียนรู้ โดยมีการพัฒนาบุคคลให้เป็นฐานของสังคม กำหนดให้บุคคลมีเสรีภาพทางวิชาการ มีสิทธิในการได้รับการอบรมศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่ในการป้องกันประเทศ ปกป้องและสืบสานศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา และทรัพยากรธรรมชาติของประเทศ คุ้มครองให้การศึกษาแก่เด็กและเยาวชนซึ่งไม่มีผู้ดูแล บุคคลซึ่งพิการหรือทุพพลภาพ จัดการฝึกอบรมบุคคลให้เกิดความรู้คู่คุณธรรม ในด้านการจัดการศึกษาซึ่งสำคัญยิ่งในการสร้างบุคคลให้มีคุณภาพสามารถร่วมกันสร้างสังคมที่มีคุณภาพ และจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 กฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 มีข้อกำหนดหลายมาตราเกี่ยวกับสาระที่ต้องเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ แหล่งการเรียนรู้ บุคลากรและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา

คุณภาพของห้องสมุดทุกประเภท ซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ที่เป็นฐานสำคัญและจำเป็นต่อการเรียนรู้ของบุคคล ให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ สามารถร่วมกันสร้างอุดมการณ์สังคมแห่งการเรียนรู้ให้เป็นรูปธรรม การกำหนดนโยบายในการพัฒนาของสมาคมฯ การฝึกอบรมบุคลากร การกำหนดมาตรฐานห้องสมุดประเภทต่างๆ การคัดเลือกห้องสมุดประเภทต่างๆ ที่เริ่มมาตั้งแต่ พ.ศ. 2519 ร่วมกับหน่วยราชการหรือโดยชมรมในสังกัดของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ แม้แต่นโยบายด้านการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรมของรัฐบาลปัจจุบัน ก็มีการเน้นเรื่องการอ่านและห้องสมุดในการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรม. ได้อนุมัติโครงการโรงเรียนในฝันหรือโรงเรียนสมบูรณ์แบบ หลายๆ แห่งได้ดำเนินการพัฒนาห้องสมุดสู่เกณฑ์มาตรฐาน ผ่านการรับรองคุณภาพแล้ว และอีกหลายแห่งกำลัง

ดำเนินการอยู่ เช่น การรับการประเมินคุณภาพการศึกษาจาก สมศ. (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา) เป็นต้น ซึ่งในที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2546 ของสมาคมห้องสมุดฯ ได้มีการบรรยายและอภิปรายในหัวข้อที่เกี่ยวข้องและน่าสนใจ อาทิ การประเมินคุณภาพห้องสมุดของ สมศ. เกณฑ์มาตรฐานเข้าสู่ห้องสมุดสมบูรณ์แบบห้องสมุดสมบูรณ์แบบกลุ่มต่างๆ เช่น ห้องสมุดสมบูรณ์แบบในบ้านและสำหรับผู้พิการ ห้องสมุดสมบูรณ์แบบในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในสถาบันอุดมศึกษา ในระดับอาชีวศึกษา หรือห้องสมุดประชาชน รวมไปถึงบทบาทของผู้บริหารกับการปฏิรูปห้องสมุดเพื่อพัฒนาคน และเรื่องบรรณารักษ์ CEO กับการบริหารจัดการห้องสมุดเพื่อไปสู่ห้องสมุดสมบูรณ์แบบ เป็นต้น

บทความของเราในฉบับนี้ก็ขานรับหัวข้อของการประชุมและนำตัวอย่างของห้องสมุดสมบูรณ์แบบที่ร่วมจัดนิทรรศการมาให้อ่าน (โดยสังเขป) 1 แห่ง คือ “ห้องสมุดมหาวิทยาลัยชินวัตร library@heart” โดย จเด็จ ทางเจริญ มาดูกันว่าทีมงานของห้องสมุดมีแผนยุทธศาสตร์ในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่การจัดตั้งเมื่อแรกเริ่ม การกำหนดบทบาทของห้องสมุดในเรื่องบริการให้มีความสมดุลต่อผู้รับบริการทุกกลุ่ม ดังปรัชญาที่ว่า “เมื่อต้องการบริการ พวกเราก็พร้อมให้บริการ” กันอย่างไร นับตั้งแต่ต้องทราบความต้องการพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการต้องการ การทำบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อแก่ผู้ใช้ การใช้พื้นที่ในห้องสมุด การบริหารห้องสมุดภายใต้หลัก “สองแนวคิดสองระบบ” อ่านบทความนี้จบ คงพอจะเห็นภาพตัวอย่างของห้องสมุดมีชีวิตชีวา ปรากฏชัดขึ้น แต่เหนือสิ่งอื่นใดคือเรื่องคุณภาพของการบริการห้องสมุด ไม่ว่าท่านจะทำงานอยู่ในห้องสมุดประเภทใด มาตรฐานของคุณภาพบริการที่หน่วยงานต่างๆ กำลังดำเนินการอยู่ หรือผ่านการประเมินคุณภาพ ทั้งนี้แล้วแต่ความพร้อมและนโยบายในการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานนั้นๆ บทความเรื่องต่อมาจึงนำเรื่อง “การประกันคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” โดย นฤตย์ นิยมสมบูรณ์ เป็นบทความวิจัยที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดธรรมศาสตร์ในความคิดเห็นของผู้ใช้กลุ่มต่างๆ เพื่อการศึกษาปัจจัยซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดใช้ตัดสินคุณภาพการบริการเพื่อจัดลำดับสิ่งสมควรปรับปรุงเพื่อคุณภาพการบริการที่ดี รวมทั้งศึกษาปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเมื่อใช้บริการของสำนักหอสมุด เรื่องที่สาม ขอเปลี่ยนบรรยากาศการทำงานพัฒนาคุณภาพไปดูงานห้องสมุดที่เก่าแก่ที่สุดในสมาพันธ์รัฐสวีเดนแลนด์กันดีกว่า มีประวัติความเป็นมาและมีบทบาทหน้าที่โดดเด่นอย่างไร จึงได้รับการบันทึกเป็นมรดกทางวัฒนธรรมแห่งหนึ่งของโลกจาก Unesco อ่านได้ในบทความเรื่อง “ห้องสมุดแอปเบย์ของซังกัล” ที่ถ่ายทอดการดูงานพร้อมนำภาพมาให้เราชม โดย ปราณี อัครภูษิตกุล เรื่องต่อมาคือ “บทบัญญัติบางประการในการจัดการความรู้” โดย สุจิตร์ สุรภาพ จริงหรือไม่ที่กล่าว

ว่า การจัดการความรู้เป็นเรื่องที่มีต้นทุนสูง เป็นเรื่องการเมือง เป็นการปรับปรุง กระบวนการทำงานของความรู้ และการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการ แก้ไขปัญหาอย่างผสมผสานระหว่างคนและเทคโนโลยี และต้องการผู้จัดการที่มีความรู้ และอื่นๆ อีก ผู้เขียนนำมาถ่ายทอดให้ผู้สนใจอ่านในบทความเรื่องนี้ เรื่องสุดท้ายเป็น ควันหลังจากการประชุมเรื่อง “เราได้อะไรจากการประชุม IFLA/UNESCO เรื่อง ห้องสมุดโรงเรียนในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้” โดย ศุภมาส ณ กลาง ผู้เขียนได้ สรุปเนื้อหาการประชุมของกลุ่มห้องสมุดโรงเรียน 8 ประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ คือ ประเทศไทย สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย กัมพูชา และสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยลาว

พบกันใหม่ในฉบับปีหน้า 2547 กอง บ.ก. พยายามจะรวบรวมเรื่องที่สมาชิกให้ ความสนใจ นำมาตีพิมพ์ให้เป็นอาหารสมองแก่ท่านปีละ 4 ฉบับและขอขอบพระคุณ สมาชิกที่ส่งเรื่องและจดหมายมาตีพิมพ์ เป็นกำลังใจแก่ผู้จัดทำด้วยดีตลอดทั้งปี

กิ่งแก้ว อ่วมศรี

บรรณาธิการประจำฉบับ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยชินวัตร

library@heart

จเด็จ ทางเจริญ

ผู้เขียนได้ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่การจัดตั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยชินวัตรเมื่อแรกเริ่ม การกำหนดบทบาทของห้องสมุดในเรื่องการให้บริการให้มีความสมดุลต่อผู้รับบริการทุกกลุ่ม นับตั้งแต่ต้องทราบความต้องการขั้นพื้นฐานที่ผู้รับบริการต้องการ การทำบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อผู้ใช้ การใช้พื้นที่ในห้องสมุด การบริหารห้องสมุดภายใต้หลัก “สองแนวคิด สองระบบ” เพื่อให้เป็นห้องสมุดที่มีชีวิตและเป็นห้องสมุดสมบูรณ์แบบ

Library and Information Technology, Shinawatra University library@heart

Jadej Thangcharoen

The author has transferred a strategy plan in each step of implementation from an establishment of the library and Information Technology, Shinawatra University and the setting up of the library's role in giving services to have the balance for each group of users from knowing the basic need of users, facilitating the environment for users, using the library's area, and administering the library under the principle "Two Concepts, Two Systems" in order to be the living library and the perfect library.

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยชินวัตร

library@heart

จเด็จ ทางเจริญ *

“...จุดอ่อนของมหาวิทยาลัยอีกประการหนึ่งคือห้องสมุด...ผมใช้คำพูดว่า ผมอยากเห็น ‘Living Library’ คืออยากเห็นห้องสมุดที่มีชีวิตชีวา ห้องสมุดที่มีการปรับปรุงพัฒนา มีหนังสือเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ อยู่เรื่อยๆ... ผมคิดว่าเรื่องการปรับปรุงตนเองให้ทันสมัย...ห้องสมุดจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับการใช้อินเทอร์เน็ต...”

10 มกราคม 2546

ฯพณฯ พ.ต.ท.ดร.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี
เนื่องในโอกาสเป็นประธานการประชุม
เรื่อง “นโยบายในการพัฒนาระบบอุดมศึกษา”

เป็นที่ทราบกันดีว่าห้องสมุดมีความสำคัญเพียงใดต่อกระบวนการสร้างคนให้มีคุณภาพเพราะในขณะที่กระบวนการศึกษาตามปกติ “สอน” ให้คน “รู้เท่าที่ควรจะรู้” ตามระดับการศึกษาและสาขาการศึกษาของคนๆ นั้น แต่ห้องสมุดกลับ “สร้าง” ให้คน “รู้กว้างและมีจินตนาการ” นอกเหนือไปจากสิ่งที่สอนกันในห้องเรียน ทั้งยังบ่มเพาะคนในสังคมทั้งในและนอกระบบการศึกษาให้เป็นผู้รู้ ผู้ตื่น และสามารถดำรงตนอยู่ได้อย่างมีความสุขในสังคมแต่ละยุคสมัย

ด้วยเหตุนี้ ห้องสมุดจึงนับเป็นแหล่งทรัพยากรความรู้ที่สำคัญอย่างยิ่งยวด ที่ตลอดระยะเวลาหลายทศวรรษ ผู้คนที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดต่างก็ได้พยายามทำให้ห้องสมุดบรรลุผลสัมฤทธิ์ที่ดีต่อภารกิจดังกล่าวนั้นอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ แต่เมื่อกาลเวลาผ่านไป บทบาทของห้องสมุดกลับถูกลดความสำคัญลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดในประเทศของเรา ที่เมื่อเทียบกับห้องสมุดในหลายๆ ประเทศแล้ว หลงเหลือสถานะเพียงการเป็นที่เก็บและให้บริการที่อ่านหนังสือเท่านั้น ด้วยเวลาไม่กี่สิบปี ห้องสมุดของเรากลับถูกทิ้งให้ล้าหลังได้อย่างน่าประหลาดใจ

อย่างไรก็ตาม ยังนับว่าเป็นโชคดีย่างมหัศจรรย์ ที่ปัจจุบันนี้ได้เกิดกระแสของการปรับปรุงห้องสมุดอย่างกว้างขวาง ทั้งในหน่วยงานด้านการศึกษา หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่ต่างตื่นตัวหันมาปรับปรุงระบบห้องสมุดของตนเองเป็นการใหญ่ ผลดีที่เกิดขึ้นนับจากนี้ น่าจะทำให้คุณภาพของคนในชาติดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพบัณฑิตไทยที่สมควรจะเป็นสมองและปัญญาของชาติอย่างแท้จริง

* ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยชินวัตร

กล่าวสำหรับห้องสมุด มหาวิทยาลัยชินวัตร นับย้อนไปเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2545 สำนักหอสมุดและเทคโนโลยี (Office of Library and Information Technology: LIT ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น Office of Library and Information Services) ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยให้ดำเนินการจัดตั้งห้องสมุดให้ทันการเปิดภาคการศึกษาแรกในเดือนกันยายน 2545 คณะผู้ก่อตั้งห้องสมุด จึงได้เริ่มดำเนินการทันที ซึ่งสรุปการดำเนินการได้เป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดแนวคิดในการออกแบบ
2. การจัดทำแผนแม่บทการจัดตั้งและพัฒนา สำนักหอสมุดและเทคโนโลยี ระยะ 5 ปี
3. การก่อสร้างห้องสมุด
4. การเริ่มดำเนินการระบบ
5. การดำเนินงานห้องสมุด

ห้องสมุด มหาวิทยาลัยชินวัตร นอกจากจะมีภารกิจสำคัญเพื่อสนองตอบต่อปณิธานของมหาวิทยาลัยในการเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย (Research University) และองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย แก่นักศึกษา อาจารย์และผู้ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยแล้ว ยังมีปณิธานที่จะทำให้เป็นห้องสมุด ที่เอื้อโอกาสการเรียนรู้ได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่จำกัดด้วยบุคคล เวลา และสถานที่

■ คิดให้ชัด...แล้วปฏิบัติตามที่คิด

"On behalf of the members of Thai Library Association Executive Board, we feel that we had made right decision to visit LIT. We are very much impressed by the efficiency of all staff concerned, their innovative ideas and creations to meet requirements of the ideal 'lively library'. We appreciate their efforts to make things clear to us, most grateful to Khun Chadej for his arrangement to receive us."

May 28, 2003

Professor Khunying Manmas Chawalit

Thai Library Association, President

ที่เป็นดังนี้ได้เพราะก่อนลงมือทำห้องสมุด คณะผู้ก่อตั้งห้องสมุดได้ใช้เวลาเป็นอย่างมากกับการพิจารณาถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องและจำเป็น แล้วจึงจัดทำเป็นแผนแม่บทการจัดตั้งและพัฒนาสำนักหอสมุดและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยชินวัตร ระยะเวลา 5 ปี ที่มีความชัดเจนและดำเนินการต่อเนื่องได้ เรียกได้ว่าเป็น Practical Master Plan อย่างแท้จริง ประเด็นหลักๆ ที่นำมาพิจารณาในภาพรวมมีดังต่อไปนี้

- **Diversity.** ก่อนการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ สิ่งแรกที่ห้องสมุดจะต้องทำความเข้าใจคือ ผู้ใช้บริการของห้องสมุดคือใคร? - Who are the Users/Customer? จากการวิเคราะห์เบื้องต้นพบว่าผู้มีส่วนรับบริการจากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยประกอบด้วยกลุ่มบุคคลที่เรียกว่า Academic Library's Stakeholders อาทิ นักศึกษาของมหาวิทยาลัย ครูผู้สอน อาจารย์ นักวิจัย ผู้บริหาร และพนักงาน กลุ่มผู้ใช้บริการจากภายนอกฯ เป็นต้น ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีความต้องการที่แตกต่างกันและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา หน้าที่ของห้องสมุดคือการให้บริการที่สมดุลต่อทุกกลุ่ม ซึ่งโดยปกติ ความต้องการพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงคือ
 1. ห้องสมุดอยู่ที่ไหน สถานที่ตั้งเป็นอย่างไร ไปมาสะดวกหรือไม่ มีที่จอดรถหรือไม่
 2. มีทรัพยากรสารสนเทศอะไรบ้างในห้องสมุด เก่าหรือใหม่อย่างไร
 3. ห้องสมุดเปิด-ปิดในเวลาใด เปิดทุกวันหรือไม่
 4. ผู้ที่ทำงานในห้องสมุดนั้น มีความรู้ความสามารถอย่างไร มีน้ำใจดีงามหรือไม่ และนำพบปะพูดคุยด้วยหรือไม่
 5. ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมีการจัดเก็บอย่างไร มีระบบหมวดหมู่ให้ค้นหาได้หรือไม่ มีป้ายบอกตำแหน่งการจัดเก็บหรือไม่
 6. สภาพแวดล้อมห้องสมุดโดยรวมเป็นอย่างไร เอื้ออำนวยให้ใช้บริการหรือไม่ ไฟแสงสว่างพอเพียงหรือไม่ ห้องนั่งเป็นอย่างไร มีความปลอดภัยหรือไม่
- **Learning.** ที่ผ่านมาห้องสมุดอาจเป็นแหล่งให้ความรู้ลำดับที่สองรองจากห้องเรียน รองจากคณาจารย์ แต่ปัจจุบันการเรียนรู้ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในห้องเรียนอีกต่อไปแล้ว ผู้เรียนมีแนวโน้มเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น หรือเรียนรู้ในเรื่องที่นอกเหนือไปจากบทเรียนมากขึ้น ดังนั้นประเด็นสำคัญคือ ทำอย่างไรห้องสมุดจึงจะตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้เหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- **Information.** คำกล่าวที่ว่าไม่มีห้องสมุดใดจะมีทรัพยากรสารสนเทศได้ครบถ้วนสมบูรณ์ ยังคงเป็นคำกล่าวที่อมตะอยู่เสมอ เพราะหากจะให้สมบูรณ์ครบถ้วน จำเป็นต้องลงทุนทรัพยากรสารสนเทศมากมายมหาศาลและไม่วันจบสิ้น เพราะสารสนเทศไม่หยุดนิ่ง แต่กลับมีความใหม่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา การที่ห้องสมุดจะต้องตามให้ทันพัฒนาการของสารสนเทศจึงเป็นเรื่องที่กระทำให้ล้มฤทธิ์ได้ยาก ดังนั้น แทนที่จะต้องลงทุนทั้งหมด ห้องสมุดจึงต้องสามารถสร้างเครือข่ายเพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างหลากหลาย ทั้งในเรื่องการหาพันธมิตรเพื่อใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน หรือการลงทุนด้านระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ข้อควรพิจารณาคือการตัดสินใจใดๆ ในเรื่องระบบ จะต้องมองให้ไกลว่าสามารถเชื่อมต่อกับโลกภายนอกได้ เพราะวันนี้ห้องสมุดไม่สามารถอยู่ได้อย่างโดดเดี่ยวอีกต่อไปแล้ว
- **Creativity.** จะต้องสร้างบรรยากาศในห้องสมุดให้เอื้อต่อการมีความคิดสร้างสรรค์ คือเป็นห้องสมุดที่ไม่อึดอัด มีบรรยากาศปลอดโปร่ง ทำห้องสมุดให้มีชีวิตชีวาทั้งด้านกายภาพและบุคลากรผู้ให้บริการ

- **The People Place.** ห้องสมุดสำหรับคนบางคน เป็นมากกว่าที่นั่งอ่านหนังสือ บางคนใช้เวลาทั้งวันค้นคว้าหาข้อมูลหรือทบทวนบทเรียน อาจโดยลำพังหรือทำไปพร้อมกับเพื่อน ดังนั้นห้องสมุดจึงเป็นสถานที่ที่คนจะมาพบปะใกล้ชิดกัน เป็นอีกสังคมหนึ่งที่ก่อเกิด ดำรงอยู่อย่างต่อเนื่อง ห้องสมุดจึงต้องทำให้บรรยากาศและสภาพแวดล้อมเอื้อให้ผู้ใช้บริการ..มาได้เมื่ออยากมา กลับได้เมื่ออยากกลับ..เป็นตัวของตัวเองได้ โดยไม่ถูกปิดกั้นจินตนาการ โดยมีปรัชญาสำคัญว่า “เมื่อต้องการความช่วยเหลือ พวกเราก็พร้อมให้บริการ”

จากการศึกษาดังกล่าว สำนักหอสมุดและเทคโนโลยี จึงได้กำหนดแนวคิดของการเป็นห้องสมุดไว้ดังต่อไปนี้

ด้านสถาปัตยกรรม ให้คำนึงถึงการใช้พื้นที่อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามหลักสถาปัตยกรรมทั้งนี้เพราะการสร้างห้องสมุดครั้งนี้มิได้สร้างอาคารขึ้นใหม่ หากแต่เป็นการปรับปรุงจากพื้นที่ที่มีอยู่แล้วให้เป็นห้องสมุด ซึ่งมีข้อจำกัดพอสมควร

ด้านการบริหาร รodynตีไม่ว่าจะยี่หอหุหรหหรือมีราคาแพงมากมายประการใด หากปราศจากซึ่งน้ำมันแล้วไร้ ก็หวังได้ไม่ ฉ้นใดก็ดี ห้องสมุดหากปราศจากซึ่งระบบบริหารจัดการที่ดี ที่มีคุณภาพ ต่อให้ไม่ว่าจะมีอาคารโอ่อ่าสง่างามหรือเพียบพร้อมไปด้วยความทันสมัยประการใด ก็ย่อมไม่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการได้รับคุณภาพจากการทำงานที่ดีได้ มีประสิทธิภาพได้ ดังนั้น สำนักหอสมุดและเทคโนโลยี จึงได้กำหนดความชัดเจนในการบริหารห้องสมุดไว้ดังนี้

1. Library Management System - จัดให้มีระบบการบริหารห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพทั้งในระบบงานห้องสมุดและระบบการบริหารองค์การ
2. Lean Organization - ทำห้องสมุดให้เป็นหน่วยงานที่กระฉับกระเฉง ไม่อืดอ้าย ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างว่องไวและมีประสิทธิภาพ
3. Lively Library - ทำให้ห้องสมุดเป็นห้องสมุดที่มีชีวิตชีวา
4. “Proactive” Approach + Customer Focus - เน้นการทำงานเชิงรุก มุ่งไปที่ความต้องการของผู้ใช้บริการ

ด้านเทคโนโลยี ติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีและนำมาปรับใช้ในงานห้องสมุดได้อย่างเหมาะสม นั่นคือให้รู้จักใช้เทคโนโลยีอย่างชาญฉลาด (Smart Using of Technology) ซึ่งในที่นี้ได้แก่

1. Library Automation System - การใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
2. LIT Intelligence - การใช้เทคโนโลยี RFID และระบบยืม-คืนอัตโนมัติ

■ ด้านสถาปัตยกรรม ...

“ทุกเรื่องเกิดเพราะ Design, ไม่ใช่เรื่องบังเอิญ”

“Well done, as a role model for next generation library.”

April 3, 2003

Somchai Sinjananurax

Managing Director, Teleinfo Media

ดังได้กล่าวมาแล้วว่าห้องสมุดถูกสร้างขึ้นภายใต้ข้อจำกัดเรื่องพื้นที่ กระนั้นก็ตาม ในการออกแบบห้องสมุดยังจำเป็นต้องคำนึงถึงการใช้พื้นที่เหล่านี้ให้ได้อย่างเหมาะสม โดยมีประเด็นที่ได้นำมาพิจารณาดังนี้

- Accessibility พื้นที่ให้บริการต้องเอื้อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
- Flexibility พื้นที่ให้บริการต้องสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน
- Compactness บริการสำคัญๆ หรือบริการที่ผู้ใช้บริการติดต่อบ่อยๆ ควรจัดให้อยู่ใกล้กัน พยายามลดการเคลื่อนย้ายหรือเดินจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่ง
- Environment จัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการ และเหมาะสมต่อการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศและวัสดุทัศนูปกรณ์ต่างๆ ด้วย
- Health, Safety and Security ห้องสมุดเป็นที่รวมของคนจำนวนมาก ความสะอาดและความเหมาะสมด้านชีวอนามัยจึงสำคัญ และต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยทั้งต่อผู้ใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด รวมถึงระบบป้องกันการนำทรัพยากรสารสนเทศออกจากห้องสมุดโดยไม่ผ่านการยืมด้วย
- Use of Natural Light มีการใช้แสงสว่างจากธรรมชาติในบริเวณที่อ่านหนังสือและพื้นที่ทำงานของบุคลากร เพื่อสร้างความรู้สึกรู้สึกผ่อนคลายและประหยัดพลังงาน
- Comfort พื้นที่ทำงานต้องออกแบบให้สอดคล้องกับหลักการยศาสตร์ (Ergonomics) เนื่องจากทั้งผู้ใช้บริการและผู้ทำงานในห้องสมุด จะใช้เวลาอยู่กับห้องสมุดเป็นเวลานานหลายชั่วโมงในแต่ละวัน
- Maintainability ให้คำนึงถึงความสะดวกและความประหยัดในการซ่อมบำรุงพื้นที่ให้บริการ เช่น การขีดกระຈกหรือการเปลี่ยนพรมที่ต้องกระทำได้ง่ายและรวดเร็ว เป็นต้น

■ ด้านการบริหาร ...

“ประยุกต์ใช้สรรพศาสตร์เพื่อความวัฒนา”

“ประทับใจการนำเสนอแนวคิดและหลักการการบริหารงานห้องสมุดอย่างเป็นระบบ
ประทับใจในการจัดสถานที่ ทرفพยากรและการต้อนรับที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต เป็นตัวอย่างของ
ห้องสมุดในอุดมคติ”

23 พฤษภาคม 2546

อาจารย์ ดร. นฤมล รักษาสุข
ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีได้กำหนดกรอบแนวคิดพื้นฐานใหม่ในการบริหารห้องสมุด
โดยประยุกต์มาจากแนวทางการบริหารที่นิยมดำเนินการโดยทั่วๆ ไปดังแสดงได้ในตารางที่ 1 ต่อไป
นี้

ตารางที่ 1: แสดงกรอบแนวคิดพื้นฐานในการบริหารห้องสมุด

แนวคิดโดยทั่วไป	แนวคิดประยุกต์ใหม่
■ Customer is peripheral. ■ Lead time. ■ Resource rich. ■ Inventory is good. ■ Push. ■ Make in house. ■ Supplier is supplier. ■ Functional isolation. ■ Command and control management. ■ Capital based.	■ Customer is central. ■ Customer waiting time. ■ Resource lean. ■ Just-in-Time. ■ Pull. ■ Outsource. ■ Supplier is partner. ■ Functional integration. ■ Self-managing teams. ■ Knowledge based-intellectual capital.

จากกรอบแนวคิดข้างต้น สามารถสรุปเป็นรูปธรรมในทางปฏิบัติได้ดังต่อไปนี้

1. Library Management System

ในการบริหารห้องสมุด ผู้ทำงานทุกคนจะทำงานภายใต้หลักการของ “สองแนวคิด สองระบบ” ดังนี้

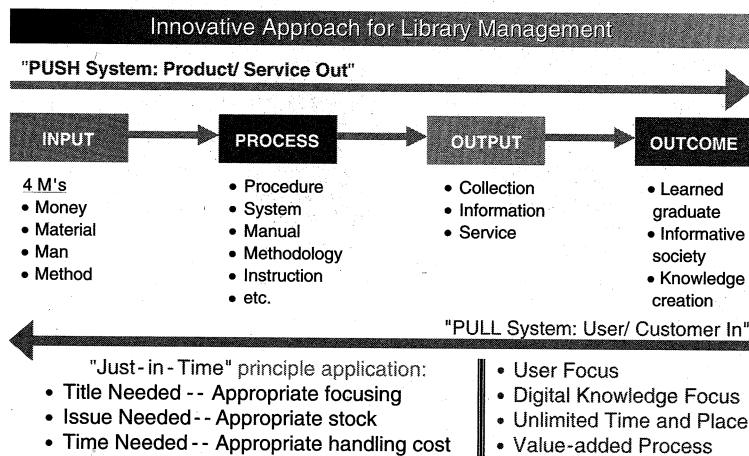
- | | |
|----------------------|--|
| สองแนวคิด ประกอบด้วย | 1. แนวคิดระบบ Pull System |
| | 2. แนวคิดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) |
| สองระบบ ประกอบด้วย | 1. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Library Automation System) |
| | 2. ระบบ LIT-อัจฉริยะ (LIT Intelligent) |

แนวคิดที่ 1: แนวคิดระบบ Pull System → “Innovative Approach for Library Management”

การทำงานใดๆ ก็ตามจะมี 3 ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกัน นั่นคือ Input→Process→Output งานให้บริการของห้องสมุดก็ดำเนินการภายใต้ 3 ขั้นตอนนี้ด้วย โดยที่ Input จะเป็นเรื่องของ 4 M's ที่ประกอบด้วย Man-Money-Material-Method ที่จะถูกนำมาผสมผสานใน Process (กระบวนการ) เกิดเป็นรูปแบบในการทำงานในหลายลักษณะตามวัฒนธรรมของแต่ละองค์กร ทั้งนี้ มักจะเห็นในรูปแบบของ Procedure, System, Manual, Methodology, หรือ Instruction เป็นต้น ผลจากการนี้จะทำให้ได้ Output คือหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บ (Collection) และรูปแบบการให้บริการ (Services) ประเด็นสำคัญคือกระบวนการดังกล่าวนี้ดำเนินไปตามการผลักดันจากภายในหรือจากหน่วยงานห้องสมุดเอง หมายความว่าเรามี 4 M's อย่างไร ก็ดำเนินการไปตามสมรรถนะของ 4 M's เหล่านั้น โดยไม่สนใจว่า Output ที่เกิดขึ้นจะตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่ ผลที่เกิดขึ้นคือห้องสมุดมีหนังสือที่ผู้ใช้บริการไม่ยักอ่าน (แต่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดอยากอ่าน) หรือมีระบบฐานข้อมูลออนไลน์ที่ไม่สอดคล้องกับการเรียนการสอน (แต่เจ้าหน้าที่ถนัดและเชี่ยวชาญฐานข้อมูลนี้) เป็นต้น การดำเนินงานตามลักษณะนี้ เรียกว่าระบบ “PUSH System: Product/Service Out”

สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีไม่ประสงค์จะสร้าง “Waste” ไว้ในห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องการสร้าง Outcome ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม คือการมีส่วนร่วมสร้างให้บัณฑิตที่จบไปเป็นบัณฑิตที่รู้จัก สร้างองค์ความรู้เองได้ หรือมีส่วนร่วมสนับสนุนให้สังคมเป็นสังคมแห่งข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง ดังนั้นจึงได้ประยุกต์แนวคิดการบริหารการผลิตจากภาคอุตสาหกรรมหรือในภาคการผลิตมาใช้ในการบริหารห้องสมุด โดยเรียกระบบนี้ว่า “PULL System: User/Customer In” ที่เน้นว่างานผลิตจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อลูกค้าต้องการ การให้บริการห้องสมุดก็จำเป็นต้องทราบว่าผู้ใช้บริการต้องการอะไร แล้วจัดหาบริการให้สอดคล้อง ทำให้เกิดการ Focus ได้ดีขึ้นและสร้างมูลค่าเพิ่มในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

แผนภาพที่ 1: Innovative Approach for Library Management



© Office of Library and Information Technology, Shinawatra University

แนวคิด 2: แนวคิดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)

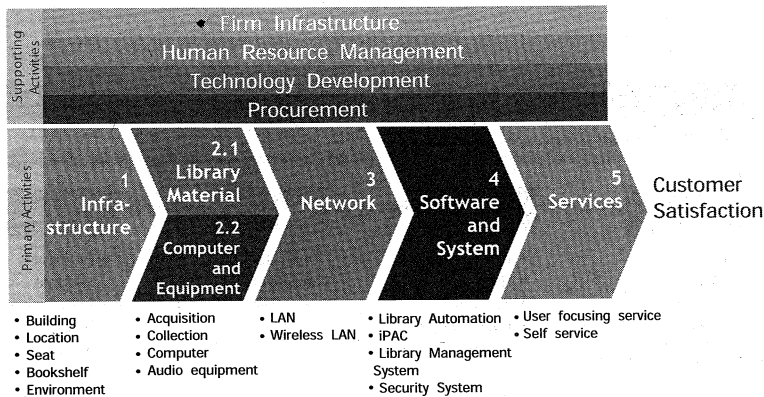
เมื่อพิจารณาการทำงานของห้องสมุด จะพบว่าสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ

1. ระบบงานพื้นฐานของห้องสมุด (Primary Activities) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเพื่อให้บริการห้องสมุด
2. ระบบงานสนับสนุน (Supporting Activities) ที่สนับสนุนให้การทำงานของห้องสมุดบรรลุผลสัมฤทธิ์ที่ดี เช่น การจัดโครงสร้างองค์การที่ให้อิสระกับการดำเนินงานของห้องสมุด การมีระบบการจัดซื้อที่เอื้อประโยชน์ต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การมีระบบสรรหาและพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

แนวคิดห่วงโซ่คุณค่านี้ต้องการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันอย่างลึกซึ้งระหว่างระบบงานพื้นฐานของห้องสมุดและระบบงานสนับสนุนที่ต้องมีการประสานพลัง (Synergy) อย่างมีเอกภาพ ทั้งนี้เพื่อให้การบริการห้องสมุดสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการได้นั่นเอง

แผนภาพที่ 2: The Value Chain in Library Management System

The Value Chain in Library Management System



© Office of Library and Information Technology, Shinawatra University

2. Lean Organization

คำว่า Lean คือ ไม่อ้วน ไม่อ้วนอ้วน หน่วยงานที่ Lean คือหน่วยงานที่กระชับกระเฉง แจ่มใสอยู่ตลอดเวลา เมื่อต้องให้บริการก็สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและตื่นตัวอยู่เสมอ การที่หน่วยงานจะเป็นเช่นนี้ได้ต้องพยายามลด “ส่วนเกิน” ที่มีอยู่ออกไปอย่างต่อเนื่อง สำนักหอสมุดและเทคโนโลยี จึงเลือกดำเนินการในเบื้องต้น 3 เรื่องต่อไปนี้

1. Waste Minimization คือการพยายามลด “ความสูญเสีย-WASTE” ที่มีในการทำงานให้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสูญเสียในเรื่องเวลา ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการทำงานไม่มีประสิทธิภาพ การขาดขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสม หรือการใช้อุปกรณ์ประกอบการทำงานที่ไม่ได้มาตรฐาน เป็นต้น กุญแจสำคัญของการประสบความสำเร็จในการลดความสูญเสียนี้อีก คือ การเป็นคนที่จิตใจที่มุ่งแสวงหาการปรับปรุงอย่างไม่หยุดยั้ง (Continual improvement) งานใดที่เห็นว่ามีแนวโน้มจะปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ ก็ควรดำเนินการปรับปรุงทันที ด้วยตัวเราเอง มิใช่ต้องรอให้มีการสั่งหรือมอบหมายให้ทำ ในที่นี้มีเทคนิคง่ายๆ ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ทันทีคือเทคนิค ECRS โดยที่

- งานที่สามารถขจัดส่วนที่ไม่จำเป็นออกได้หรือไม่ -- Eliminate
- งานที่สามารถรวมเข้าด้วยกันได้หรือไม่ -- Combine
- งานที่สามารถจัดลำดับใหม่ได้หรือไม่ -- Rearrange
- งานที่สามารถทำให้ง่ายกว่านี้ได้หรือไม่ -- Simplify

2. Responsiveness to Change ให้มีความว่องไวในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น การจะทำได้ดังนี้ได้ต้องเฝ้าระวังและช่างสังเกต พร้อมกับมีจิตใจแห่งการบริการอย่างเต็มเปี่ยม

3. Right thing at Right place, at Right time, and in the right quantity คือ การทำงานที่เน้นความถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการอย่างเหมาะสม โดยทำเรื่อง que ควรทำ ในเวลา que ควรทำ ในปริมาณ que ควรทำ ซึ่งก็คือการทำสิ่งที่ถูกต้องเสียแต่ที่แรกนั่นเอง - *Quality from the beginning!*

ด้วยเหตุนี้ การทำงานในสำนักหอสมุดและเทคโนโลยีจึงเป็นการทำงานที่ไม่มี “ผนัง” ของหน่วยงาน เช่น ผู้ทำงานในฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศต้องออกมานั่งประจำที่เคาน์เตอร์ให้บริการ หรือผู้ทำงานในฝ่ายบริการสารสนเทศต้องสามารถให้หมวดหมู่และดำเนินงานด้านเทคนิคกับตัวเล่มได้เช่นเดียวกับบุคลากรในฝ่ายพัฒนาฯ เป็นต้น

ประโยชน์ที่เกิดขึ้นคือทุกคนสามารถทำงานแทนกันได้ เกิดกระบวนการ “Show and Share” และเรียนรู้ว่าในการทำงานทุกขั้นตอนนั้น คุณภาพสำคัญเสมอ ทั้งนี้เพราะ Next process is our customer นั่นเอง !

3. LIVELY Library -- “Your library, my library”

ห้องสมุดเกิดขึ้นมากเพื่อผู้ใช้บริการ การทำให้ห้องสมุดมีชีวิตชีวาจะช่วยทำให้คนสนใจและเข้าใช้บริการมากขึ้น สำนักหอสมุดและเทคโนโลยี จึงพยายามทำให้ห้องสมุดมีชีวิตชีวาด้วยการทำ 2 เรื่องต่อไปนี้

1. ทำ “กายภาพ” ให้มีชีวิตชีวา คือ การตกแต่งอาคาร สถานที่และพื้นที่บริการทั้งในและนอกอาคารให้มีบรรยากาศเชิญชวน น่าเข้าใช้ ดูไม่ดัด ทึบทึม มีการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ เช่น การใช้ป้ายและสื่อสัญลักษณ์ รวมถึงบุคลากรผู้ให้บริการก็ต้องมีใจเปี่ยมด้วยความเป็นมิตรและพร้อมต้อนรับผู้ใช้บริการเสมอ จุดสมดุลของความมีชีวิตชีวาคือต้องทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นที่ห้องสมุดของเขา โดยมีเราเป็นเพื่อน

2. ทำ “สารสนเทศ” ให้มีชีวิตชีวา คือ นอกจากจะต้องมีทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลออนไลน์และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นและพอเพียงต่อการศึกษา การค้นคว้า เพื่อการเรียนการสอนและเพื่อการใช้ชีวิตประจำวันแล้ว ยังต้องทันสมัยอยู่เสมอ ทั้งนี้ให้รวมถึงหน้า Web Page ของห้องสมุดด้วย

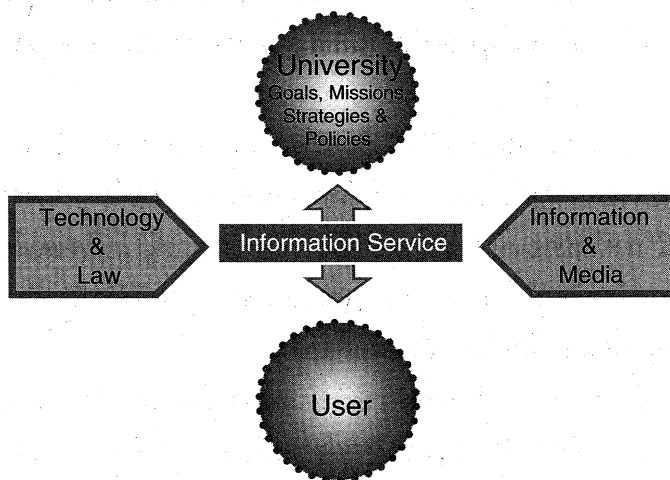
ในทางปฏิบัติ ผู้ทำงานในห้องสมุดทุกคน ล้วนมีส่วนร่วมต่อการทำให้ห้องสมุดมีชีวิต แม้ว่าอาจมีข้อจำกัดหรืออุปสรรคบ้าง เช่น ในเรื่องการตกแต่งหรือปรับปรุงพื้นที่ แต่ประเด็นสำคัญคือให้เริ่มทำในส่วนที่ทำได้ จะเป็นมุมๆ หนึ่งในห้องสมุด หรือเป็นชั้นๆ หนึ่งในอาคารหอสมุด ก็ได้

4. “Pro Active” Approach + Customer Focus

การให้บริการห้องสมุดคือการให้บริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก แต่ไปว่าจะมีเฉพาะผู้ใช้บริการเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อแนวทางการให้บริการ ในความเป็นจริง มีหลายปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแนวทางดังกล่าวนี้ที่สำคัญๆ ได้แก่

- (1) **มหาวิทยาลัย** มหาวิทยาลัยมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ที่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนแล้ว ห้องสมุดจึงต้องสนับสนุนและสนองตอบต่อแนวทางการดำเนินงานดังกล่าวนี้ของมหาวิทยาลัย
- (2) **ผู้ให้บริการ** ผู้ให้บริการคือผู้ที่ได้รับบริการตรงจากห้องสมุด จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ห้องสมุดจะต้องศึกษาว่าผู้ให้บริการต้องการอะไร แล้วตอบสนองให้ได้ต่อความต้องการนั้น
- (3) **เทคโนโลยีและกฎหมาย** ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจุดให้ห้องสมุดต้องเดินหน้าไปเรื่อยๆ และเหนี่ยวนำให้เกิดรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ในขณะที่กฎหมายเรื่องลิขสิทธิ์ก็เป็นประเด็นที่ไม่อาจละเลย
- (4) **สารสนเทศและสื่อ** สารสนเทศและสื่อมีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ผู้ให้บริการจึงต้องติดตามและทำความเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว เพื่อประโยชน์ในการนำมาให้บริการในห้องสมุด

แผนภาพที่ 3: แสดงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแนวทางการให้บริการห้องสมุด



© Office of Library and Information Technology, Shinawatra University

ด้วยเหตุนี้ สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีจึงได้กำหนดแนวทางในการให้บริการไว้ดังนี้

1. เน้นการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) คือ ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการที่ต้องการได้จากเคาน์เตอร์ที่มีให้บริการเพียง 2 เคาน์เตอร์คือ Circulation Counter และ Information Counter
2. เน้นการให้บริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) เมื่อห้องสมุดคือห้องสมุดของผู้ใช้บริการ (Your library, My library) ดังนั้น บริการทั้งหลายจึงควรออกแบบมาให้ง่ายแก่การเข้าใจ เช่น การยืมได้ด้วยตนเองผ่านเครื่องยืมอัตโนมัติ (Self check out station) หรือการคืนหนังสือได้ด้วย

ตนเองผ่านตู้คืนหนังสือ (Book Drop หรือ Book Return) ที่จะรับทราบการคืนหนังสือและปรับปรุงฐานข้อมูลอย่างอัตโนมัติ เป็นต้น

3. เน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มในงานบริการ (Value Added Service) คือเมื่อผู้ใช้บริการต้องการเพียงหนึ่ง แต่เราต้องสามารถให้ได้ถึงสองหรือสาม เช่น นอกจากจะบอกแหล่งของข้อมูลว่าอยู่ที่สถาบันการศึกษาไหนแล้ว ยังอาจแถมแผนที่การเดินทางหรือข้อมูลวันเวลาเปิด-ปิดให้บริการของสถานที่นั้นๆ ไปด้วย ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถตัดสินใจดำเนินงานต่อไปได้ทันที

4. เน้นการเข้าถึงได้ของบริการห้องสมุด (Accession Focused Service) การมีสารสนเทศจำนวนมากไม่ได้หมายความว่าโอกาสการใช้ประโยชน์จะมากตามไปด้วย ถ้าโอกาสใน “การเข้าถึง” ทำได้อย่างจำกัด ผู้ใช้บริการก็จะถูกตัดช่องทางการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศนั้น ดังนั้น โครงข่ายด้านเทคโนโลยีจึงต้องสมบูรณ์และใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับเรื่องระบบห้องสมุดเองก็ต้องเอื้อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ด้วย

นอกจากนี้ สำนักหอสมุดและเทคโนโลยี ยังได้พยายามประยุกต์ใช้แนวคิดทางการตลาด (The Marketing Mix, 4P's) เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดการเข้าใช้ห้องสมุดมากขึ้น โดยปรับประยุกต์เป็น 4 C's ดังนี้

<u>4 P's</u>	<u>4 C's</u>
Product	→ Customer value เช่น การใช้ฐานข้อมูลได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายฯ
Price	→ Cost to customer เช่น ใช้ระบบ Delivery เพื่อส่งหนังสือให้แก่ผู้ยืมต่างสาขา เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายที่ผู้ยืมไม่ต้องเดินทางมาเองฯ
Place	→ Convenience เช่น การเปิดห้องสมุดในวันและเวลาที่มากขึ้นฯ
Promotion	→ Communication เช่น การสร้าง 'Brand' ห้องสมุด การมีช่องทางสื่อสารตรงกับห้องสมุด ฯ

■ ด้านเทคโนโลยี ... “Think smart, Act Smart”

“เป็นห้องสมุดที่ทันสมัยสมกับความเป็นมหาวิทยาลัยที่ทันสมัย เป็น Model ที่ดีเยี่ยมสำหรับห้องสมุดต่างๆ เป็นความภาคภูมิใจของคนไทยที่มีแหล่งการเรียนรู้ที่ดีเยี่ยม และขอชื่นชมในความตั้งใจทำงานและแนวคิดในการทำงานเป็นอย่างยิ่ง”

30 กรกฎาคม 2546

รศ.ดร.สมาน ลอยฟ้า

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากที่ได้กล่าวแล้วว่าในการบริหารห้องสมุดนั้น ผู้ทำงานทุกคนจะทำงานภายใต้หลักการของ “สองแนวคิด สองระบบ” โดยที่

สองแนวคิด ประกอบด้วย 1. แนวคิดระบบ Pull System
2. แนวคิดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)

สองระบบ ประกอบด้วย 1. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Library Automation System)
2. ระบบ LIT-อัจฉริยะ (LIT Intelligent)

สองแนวคิดแรกได้กล่าวถึงแล้วในหัวข้อ 1 (Library Management System) ในที่นี้จะกล่าวถึงสองระบบที่เหลือซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่ห้องสมุดได้เลือกนำมาใช้

ระบบที่ 1: ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Library Automation System)

สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีได้ติดตั้งระบบห้องสมุดอัตโนมัติชื่อ HORIZON SUNRISE 7.2 เป็นระบบงานแบบ Client/Server Integrated System โดยใช้ระบบการจัดการฐานข้อมูลปฏิสัมพันธ์แบบ Sybase SQL Server ประกอบด้วยระบบงานย่อยที่สามารถทำงานได้ครบถ้วนตามความต้องการของห้องสมุดจำนวน 5 ระบบงานดังนี้

- ระบบงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Acquisition)
- ระบบวิเคราะห์หมวดหมู่และควบคุมการจัดทำรายการ (Cataloguing)
- ระบบบริการสืบค้นข้อมูล (Online Public Access Catalog)
- ระบบควบคุมการยืม-คืน (Circulation)
- ระบบควบคุมการเชื่อมต่อระบบห้องสมุดอัตโนมัติผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Module)

ทั้งนี้ได้เริ่มใช้งานตั้งแต่เดือนกันยายน 2545 โดยได้เปิดให้บริการสืบค้นข้อมูลของหนังสือที่มีบริการในห้องสมุด โดยผู้ใช้สามารถเข้าใช้ได้ในระบบ Web Page ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ <http://library.shinawatra.ac.th>

ระบบที่ 2: ระบบ LIT-อัจฉริยะ (LIT Intelligent)

สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีได้จัดหาระบบควบคุมการนำทรัพยากรสารสนเทศออกจากห้องสมุดและเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติมาใช้ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2545 และสามารถใช้งานได้ทั้งระบบในเดือนมกราคม 2546 ระบบดังกล่าวนี้เป็นระบบที่ใช้เทคโนโลยีสัญญาณคลื่นความถี่วิทยุ (Radio Frequency Identification, RFID) ในการระบุลักษณะเฉพาะของวัตถุแต่ละชิ้น การเลือกใช้ระบบนี้เพราะเป็นระบบที่มีการรักษาความปลอดภัยในตัว ไม่ต้องใช้ร่วมกับระบบความปลอดภัยอื่นๆ ประกอบกับการนำมาใช้ในห้องสมุดยังสามารถลดภาระการทำงานประจำของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของห้องสมุดได้เป็นอย่างดีด้วย เช่น ในการสนับสนุนงานยืม-คืนนั้น RFID Tag (1) จะมีความแม่นยำในการให้บริการที่สูงกว่า (2) ทำงานได้รวดเร็ว ลดเวลาและการบกพร่อง

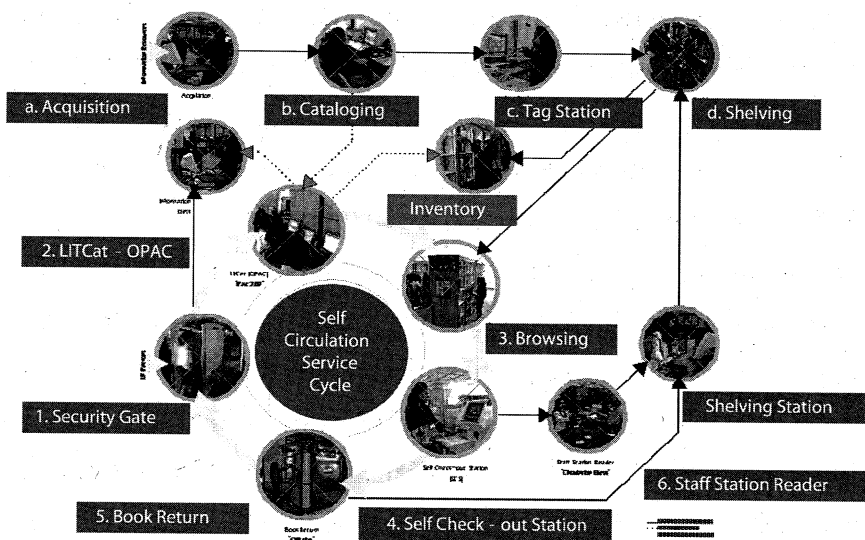
(3) Tag มีอายุการใช้งานยาวนาน (4) ข้อมูลที่เขียนไว้ใน Tag จะไม่ถูกลอกเลียน ในขณะที่ Barcode ถูกลอกเลียนได้ง่าย เป็นต้น

ด้วยเทคโนโลยีดังกล่าวนี้เอง ทำให้สามารถช่วยการทำงานต่อไปนี้ของห้องสมุดได้

1. การยืมทรัพยากรสารสนเทศอัตโนมัติ (Self check out)
2. การคืนทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยตนเอง (Material Return)
3. ระบบรักษาความปลอดภัยของทรัพยากรสารสนเทศ (Security system)
4. การสำรวจทรัพยากรสารสนเทศและการจัดชั้น (Inventory and Shelf Management)

การทำงานภายใต้ระบบ LIT Intelligence ที่รวมข้อดีทั้ง 4 ข้างต้น สามารถแสดงได้ดังแผนภาพที่ 4 ต่อไปนี้

แผนภาพที่ 4: แสดงระบบ LIT Intelligence



© Office of Library and Information Technology, Shinawatra University

เมื่อผู้ใช้บริการผ่านเข้ามายังห้องสมุด จะผ่านประตูรักษาความปลอดภัย (Security Gate) (หมายเลข 1) จากนั้นจึงดำเนินการสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยระบบการสืบค้นออนไลน์ (OPAC) (หมายเลข 2) ที่เรียกเป็นการเฉพาะในห้องสมุดนี้ว่า LITCat (LIT-Cataloguing) เมื่อได้รายการที่ต้องการแล้วจึงเดินไปที่ชั้นหนังสือเพื่อหยิบตัวเล่มที่ต้องการ (หมายเลข 3) แล้วจึงมาทำการยืมด้วยตนเองที่เครื่องยืมอัตโนมัติ (Self Check-out Station) (หมายเลข 4) เมื่อผู้ใช้บริการประสงค์จะคืนหนังสือรายการนั้น สามารถคืนผ่านตู้คืนหนังสือ (Book Drop) (หมายเลข 5) ซึ่งตั้งอยู่นอกพื้นที่ห้องสมุด ณ ชั้น 3 อาคารเรียนรวมได้ โดยจะทำการ 'Return' หนังสือในลักษณะ Online Check-in ทันที หรือจะคืนที่เคาน์เตอร์บริการ (Circulation Counter) (หมายเลข 6) ก็ได้ หนังสือที่ได้รับการคืนแล้ว จะถูกนำมาปรับสัญญาณให้เป็นปกติที่ Shelving Station ก่อนจะทำการจัดเก็บต่อไป จะ

เห็นว่าด้วยระบบนี้ ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการได้เอง โดยไม่ยุ่งยาก ในขณะที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็สามารถทำงานอื่นที่มีมูลค่าเพิ่มได้มากขึ้น วงจรการทำงานนี้เรียกว่า “Self Circulation Service Cycle”

นอกจากนี้ ในการทำ Inventory ก็สามารถทำได้อย่างสะดวกและรวดเร็วโดยใช้อุปกรณ์ที่เรียกว่า Portable shelf-management reader ซึ่งจะทำการตรวจเช็คจำนวนรวมถึงตรวจสอบว่าหนังสือเล่มใดเก็บผิดที่หรือมีจำนวนหนังสือหายไปเท่าใดได้ด้วย (งานส่วนนี้อยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนา)

■ สรุป

ด้วยวิสัยทัศน์ของคณะผู้จัดตั้งห้องสมุดที่ได้ออกแบบและวางระบบไว้อย่างมีคุณภาพ รวมถึงการเปิดโอกาสให้คณะทำงานชุดปัจจุบันได้ทำงานอย่างมีอิสระตามที่ควรจะเป็น จึงทำให้การดำเนินงานจนถึงทุกวันนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย แม้มีเสียงตอบรับที่ดีจากผู้เยี่ยมชมหลายๆ คณะสำนักหอสมุดและเทคโนโลยีก็ยังตระหนักอยู่เสมอว่าเราเป็นห้องสมุดน้องใหม่อายุเพียง 9 เดือนที่เพิ่งเริ่มเดินก้าวแรก ยังต้องเดินต่อไปอีกหลายก้าว จึงได้แต่หวังว่าทีมงานของเราทุกคนจะยังสามารถทำให้ห้องสมุดของเราในวันนี้ดีขึ้นกว่าเมื่อวานนี้...ได้ทุกๆ วัน

ห้องสมุดโดยทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นขนาดเล็กหรือใหญ่ มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศมากหรือน้อยอย่างไร ต่างก็จำเป็นต้องการและจำเป็นอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคการศึกษาที่ถือว่าห้องสมุดคือปัจจัยสำคัญต่อการสนับสนุนการเรียนการสอนและการพัฒนาบัณฑิตของสถาบันการศึกษานั้นๆ แต่ที่ผ่านมามีการจัดตั้งห้องสมุดก็เพียงเพื่อให้รู้ว่ามีหรือเป็นห้องสมุดเท่านั้น หากได้คำนึงถึงภารกิจที่ต้องทำอย่างแท้จริงไม่ การดำรงอยู่ของห้องสมุดจะไร้ความหมายทันทีหากไม่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นจึงควรที่พวกเราจะได้กลับมาทบทวนบทบาทและภารกิจของการเป็นห้องสมุดกันอีกครั้ง ค้นหาให้ได้ว่าเป้าหมายที่แท้จริงที่ห้องสมุดต้องพัฒนาไปสู่ นั่นคืออะไร แล้วลงมือปฏิบัติและดำเนินการให้ได้ตามแผนที่กำหนดไว้ เน้นการทำงานอย่างมีทิศทางที่ชัดเจน เรียกว่าทำงานในลักษณะที่เป็น “Strategy-Focused Library” ให้มากขึ้นนั่นเอง

วันนี้เมื่อมีโอกาสทำงานกับส่วนที่สามารถพัฒนาคุณภาพของคนในชาติได้ ก็น่าจะใช้องค์กานนี้ทำงานที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดให้เต็มที่ ซึ่งก็มีอะไรเพื่ออะไรอื่น...แต่เพื่อเยาวชนของเรา บัณฑิตของเรา ซึ่งก็คืออนาคตของชาติเราในท้ายที่สุดนั่นเอง

สุดท้ายนี้ สำนักหอสมุดและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยชินวัตร ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้กรุณาเดินทางมาเยี่ยมชมและได้ให้คำติชมที่มีคุณค่ายิ่ง ซึ่งนอกจากจะเป็นคำแนะนำที่มีประโยชน์แล้วยังเป็นเสมือนกำลังใจอันพิเศษต่อห้องสมุดน้องใหม่แห่งนี้ ให้ก้าวเดินต่อไปได้อย่างมั่นคง โดยไม่รู้ลึกลงไป...ขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ ที่นี้อีกครั้งหนึ่ง.

“เป็นห้องสมุดที่ทันสมัย ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ มีจิตสำนึกเรื่องการให้บริการเป็นเลิศ และมีความรู้ความสามารถเป็นเยี่ยม จึงนับเป็นห้องสมุดที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งของเอเชีย”

8 กรกฎาคม 2546

นายวิระ โรจน์พจนรัตน์

รองอธิบดีกรมศิลปากร

บรรณานุกรม

Bozzone, Vincent. (2001). *Speed to market: lean manufacturing for job shop*. 2nd ed. N.Y. : AMACOM/American Management.

Brophy, Perter. (2000). *The Academic Library*. London : Facet Publishing.

Melling, Maxine and Little, Joyce, eds. (2002). *Building a successful customer-service culture : a guide for library and information manager*. London: Facet Publishing.

อ่านเพิ่มเติม

พิมลพรรณ เรพเพอร์ และ ทัยชนก วัฒนา. (2546). “RFID เทคโนโลยีใหม่สำหรับห้องสมุด,” วารสารห้องสมุด. 47 (1): 2-14

สารสนเทศ ห้องสมุด มหาวิทยาลัยชินวัตร

สำนักหอสมุดและเทคโนโลยี ได้ถูกจัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2545 เพื่อสนองตอบต่อแนวคิดและปรัชญาในการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการวิจัยในลักษณะสหวิทยาการ เพื่อการพัฒนางานองค์ความรู้ใหม่ สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีจึงมีหน้าที่หลักในการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย แก่นักศึกษา อาจารย์และผู้ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย รวมถึงส่งเสริมการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองของประชาชนทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญและครบถ้วน ครอบคลุมความต้องการและสามารถศึกษาค้นคว้าได้โดยไม่มีอุปสรรคในเรื่องของเวลาและสถานที่

ห้องสมุดมีกิจที่ผูกพันให้ต้องดำรงอยู่เพื่อดำเนินการใน 2 วัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อสนองตอบต่อปณิธานของมหาวิทยาลัยในการเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย (Research University) และองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)
2. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยแก่นักศึกษา อาจารย์และผู้ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย

สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีจึงมีภารกิจที่สำคัญดังต่อไปนี้

- เป็นแหล่งบริการทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบต่างๆ ในสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอน
- เป็นศูนย์รวมบริการสารสนเทศในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ (Electronic Library)
- เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาที่ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)
- เป็นแหล่งสารสนเทศภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกความเป็นไทย
- เป็นแหล่งจัดเก็บและให้บริการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยชินวัตร เพื่อการศึกษาค้นคว้าด้านประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและเพื่อความภูมิใจของประชาคม
- เป็นแหล่งจัดบริการส่งเสริมการอ่านที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้อย่างเพลิดเพลิน (Edutainment)

ปัจจุบัน ส่วนงานห้องสมุด สำนักหอสมุดและเทคโนโลยี ประกอบด้วยหน่วยงาน ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนบุคลากร 4 คน
2. ฝ่ายบริการสารสนเทศ จำนวนบุคลากร 5 คน
3. ฝ่ายธุรการ จำนวนบุคลากร 1 คน
4. ฝ่ายจดหมายเหตุ (จะเริ่มดำเนินการจัดตั้งในปีการศึกษา 2547/2548)

สำนักหอสมุดและเทคโนโลยี ได้เปิดให้บริการห้องสมุด 2 แห่ง ตั้งแต่วันที่ 23 กันยายน 2545 ดังนี้

1. ห้องสมุด ณ อาคารธรรมสถาน (Main Library) มหาวิทยาลัยชินวัตร จ.ปทุมธานี พื้นที่ 940 ตารางเมตร
2. ห้องสมุดสาขา ณ อาคารชินวัตรทาวเวอร์ 3 ชั้น 16 กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 164 ตารางเมตร

เพื่อให้การให้บริการทางวิชาการมีคุณภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีจึงได้จัดสร้างห้องสมุดในลักษณะของห้องสมุดดิจิทัล ที่เปิดกว้างให้ทุกคนได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่อย่างเต็มที่โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ทั้งยังเปิดโอกาสให้มีการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเป็นอิสระ เป็นการกระจายโอกาสการเรียนรู้ การสอน และเป็นการเชื่อมประสานการเรียนรู้ การสอน และการค้นคว้าวิจัย ที่นำไปสู่การเพิ่มคุณภาพของการศึกษาได้

บริการของห้องสมุดมีดังต่อไปนี้

1. บริการอ่าน เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้ได้อ่านสารสนเทศตามที่ต้องการจากทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด

2. บริการยืม-คืน เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้ได้ยืมทรัพยากรสารสนเทศออกจากห้องสมุดและคืนทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าวตามวันที่กำหนด ซึ่งความแตกต่างของระยะเวลาการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทขึ้นอยู่กับระเบียบการยืม-คืนของห้องสมุด
3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยการค้นคว้าสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ
4. บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่ได้มีโอกาสใช้บริการในห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการอย่างกว้างขวางมากที่สุด
5. บริการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยการค้นคืนสารสนเทศสาขาวิชาต่างๆ จากฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลดังกล่าวได้โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่
6. บริการค้นคืนสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยการค้นคว้าสารสนเทศจากแหล่งทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบเว็บไซต์ ซึ่งสามารถค้นหาได้อย่างกว้างขวาง โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องจำนวนหรือปริมาณที่ต้องการ เวลาและสถานที่
7. บริการจอง เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ โดยการแสดงความจำนงล่วงหน้าว่าต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศรายการเดียวกันต่อจากผู้อื่นไปก่อนหน้าตน
8. บริการสำรอง เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้มีโอกาสใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน
9. บริการถ่ายเอกสาร เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ ในกรณีที่ห้องสมุดไม่อนุญาตให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทออกมาใช้นอกห้องสมุดได้ (อาทิ หนังสืออ้างอิง หนังสือพิมพ์และวารสารฉบับปัจจุบัน เป็นต้น)
10. บริการสอนการใช้ห้องสมุด เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง และสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด
11. บริการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้ตระหนักถึงความสำคัญของการอ่านและการค้นคว้าเพื่อการศึกษาในมหาวิทยาลัย ลักษณะของกิจกรรมในบริการดังกล่าว ได้แก่ การจัดแสดงหนังสือใหม่ การแสดงผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ นักศึกษา และการจัดนิทรรศการส่งเสริมการอ่าน เป็นต้น
12. บริการจดหมายเหตุ เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยการศึกษาค้นคว้าเรื่องราวและประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยชินวัตร
13. บริการสื่อโสตทัศน เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้ได้ใช้สื่อโสตทัศนประเภทต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 1: แสดงข้อมูลจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2546

รายการทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวนรวม ในห้องสมุดทั้งสองแห่ง	
	หน่วย	
1. สื่อสิ่งพิมพ์		
1.1 หนังสือ ตำราวิชาการ	เล่ม	9,883
1.2 หนังสืออ้างอิง	เล่ม	970
1.3 - วารสาร	ชื่อเรื่อง	102
- หนังสือพิมพ์	ชื่อเรื่อง	9
1.4 คู่มือปฏิบัติการ	ชื่อเรื่อง	74
2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์	ชื่อเรื่อง	182
3. สื่อดิจิทัล: ฐานข้อมูลออนไลน์	ฐาน	2

ตารางที่ 2: แสดงข้อมูลจำนวนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2546

รายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง	ห้องสมุด	
	อาคารธรรมสถาน	อาคารชินวัตร ชั้น 16
■ คอมพิวเตอร์บริการ Internet	20 เครื่อง	5 เครื่อง
■ คอมพิวเตอร์บริการ OPAC	4 เครื่อง	2 เครื่อง
■ คอมพิวเตอร์บริการ Online Search	4 เครื่อง	2 เครื่อง
■ เครื่องคอมพิวเตอร์บริการยืม-คืนสื่อ	2 เครื่อง	} 2 เครื่อง
■ เครื่องคอมพิวเตอร์บริการตอบคำถาม	2 เครื่อง	
■ คอมพิวเตอร์บริการสื่อทัศน	19 เครื่อง	(รวมในบริการ Internet)
■ เครื่องพิมพ์	2 เครื่อง	1 เครื่อง
■ เครื่องเสียง	1 ชุด	-
■ โทรทัศน์พร้อมเครื่องเล่นวีดิทัศน์	1 ชุด	-
■ โทรทัศน์พร้อมติดตั้ง Cable TV	1 ชุด	-
■ เครื่องถ่ายเอกสาร	1 เครื่อง	1 เครื่อง

การประเมินคุณภาพการบริการ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นฤตย์ นิมสมบุญ

ฮารุกิ นางาตะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในความคิดเห็นของผู้ใช้กลุ่มต่างๆ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดใช้ตัดสินคุณภาพการบริการ เพื่อจัดลำดับสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อคุณภาพการบริการที่ดี รวมทั้งศึกษาปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเมื่อใช้บริการของสำนักหอสมุด การวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบประเมินที่ปรับปรุงมาจาก SERVQUAL ซึ่งเป็นแบบประเมินที่เป็นที่นิยมในการประเมินคุณภาพสำหรับการวิจัยด้านการตลาด

Assessment of Service Quality at Thammasat University Library System

Narit Nimsomboon

Haruki Nagata

The purposes of this study are to assess service quality of Thammasat University Library System Thammasat University, to study the factors the users used to assess the service quality, to prioritize the service process for good service, and find the problems users encountered when access library services. The marketing concept was applied to investigate users' perception and the modification of SERVQUAL questionnaire was handled in this study.

การประเมินคุณภาพการบริการ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นฤตย์ นิมสมบุญ *

สารุณี นางาตะ **

ความเป็นมาของปัญหาและความสำคัญ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันได้เผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญสองประการ คือ สภาพแวดล้อมแบบของโลกดิจิทัลและการแข่งขันในการให้บริการสารสนเทศ (Cullen, 2001) นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงไปเป็นสังคมฐานความรู้ (Knowledge based society) ทำให้ความคาดหวังของผู้ใช้ต่อการใช้ห้องสมุดได้เพิ่มขึ้น ในอดีต คุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจะวัดด้วย ขนาดของทรัพยากรห้องสมุด และการนับจำนวนสถิติการใช้ทรัพยากร แต่การประเมินคุณภาพห้องสมุดซึ่งคำนึงถึงขนาดทรัพยากรแต่เพียงอย่างเดียวนับว่าล้าสมัย ทางเลือกในการประเมินคุณภาพได้ปรากฏให้เห็นในภาคธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการวิจัยการตลาด แบบประเมินที่เรียกว่า SERVQUAL (พัฒนาโดย A. Parasuraman Valarie A. Zeithaml และ Leonard L. Berry) ได้คิดขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการ และเป็นการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าในฐานะที่เป็นผู้ตัดสินคุณภาพการบริการ SERVQUAL เป็นกลไกในการเปลี่ยนการประเมินคุณภาพห้องสมุดด้วยวิธีดั้งเดิมคือการวัดขนาดทรัพยากรและวัดจำนวนการใช้ มาเป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับบริการที่ห้องสมุดได้ให้กับผู้ใช้ กับความคาดหวังในการบริการของผู้ใช้ (Nitecki, 1996) แบบประเมิน SERVQUAL ได้ใช้เป็นแบบประเมินคุณภาพในอุตสาหกรรมบริการ รวมทั้งสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐและห้องสมุดเฉพาะ (Hernon, 2002) มันเป็นเรื่องสำคัญสำหรับห้องสมุดที่จะทราบว่า บริการที่จัดให้แก่ผู้ใช้นั้นดีหรือไม่ โดยการได้รับความคิดเห็นจากผู้ใช้ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญสำหรับห้องสมุดที่จะประสบความสำเร็จในการให้บริการ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ใช้แบบประเมิน SERVQUAL ในการสำรวจคุณภาพการบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทย และสำรวจปัจจัย (Factor) ในการให้บริการ (ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) ว่าปัจจัยใดมีความเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้ใช้ นอกจากนี้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยร่วมระหว่างนักวิชาการของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย อังกฤษ ฟินแลนด์ ญี่ปุ่นและไทย ดังนั้นการวิจัยนี้จึงเป็นงานวิจัยที่จะนำไปเปรียบเทียบกับผลการวิจัยที่ได้รับจากสามประเทศดังกล่าวต่อไป และเป็นการส่งเสริมให้มีการประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุดแนวใหม่ในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นด้วย

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

** ศาสตราจารย์ประจำที่ Research for Knowledge Communities, University of Library and Information Science ประเทศญี่ปุ่น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

วัตถุประสงค์ในการศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีดังนี้

1. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโดยรวมของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในความคิดเห็นของผู้ใช้
2. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของสำนักห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในความคิดเห็นของผู้ใช้กลุ่มต่างๆ
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดใช้ตัดสินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
4. เพื่อศึกษาว่าสำนักหอสมุดควรปรับปรุงคุณภาพการบริการเรื่องใดเป็นลำดับแรกๆ เพื่อคุณภาพการให้บริการที่ดี
5. เพื่อศึกษาปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเมื่อใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทั้งที่ทำพระจันทร์ และศูนย์รังสิต จำนวน 4 กลุ่ม คือ อาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างด้วยคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 661 คน ประกอบด้วยอาจารย์จำนวน 216 คน นักวิจัยจำนวน 11 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 165 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 266 คน (ไม่ระบุสถานภาพ 3 คน) สำหรับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักวิจัยมีจำนวนน้อย คือ เพียง 11 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์ร่วมกับกลุ่มอาจารย์เนื่องจากมีลักษณะการปฏิบัติงานค่อนข้างคล้ายคลึงกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบประเมินซึ่งปรับปรุงมาจาก SERVQUAL ซึ่งใช้ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในประเทศอังกฤษ ฟินแลนด์ และญี่ปุ่น ได้รับการแปลเป็นภาษาไทยโดยผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาศาสตร์หลังจากนั้นได้ทดสอบกับผู้ใช้ 4 กลุ่ม คือ อาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลังจากนั้นได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงและการใช้ภาษาในแบบประเมิน คำถามบางคำถามต้องมีการอธิบายเพิ่มเติม ให้เข้ากับสภาพการให้บริการในประเทศไทย เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจดียิ่งขึ้น แบบประเมินนี้ ประกอบด้วยคำถาม 29 คำถาม ระดับการวัดมี 7 ระดับ เช่นเดียวกับลิเกิร์ตสเกล (Likert's scale) กลุ่มตัวอย่างต้องตอบคำถามเดียวกัน 3 ครั้ง ซึ่งประกอบด้วยการวัดระดับความคาดหวัง 3 ประเภทคือ ระดับความคาดหวังอย่างต่ำที่ยอมรับได้

(Minimum service expectations) ความคาดหวังที่อยากให้เป็น (Desired Service expectations) และความเห็นจากบริการที่ได้รับจริง (Perception of Service Performance)

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกแบบประเมิน SERVQUAL ที่แปลเป็นภาษาไทย ไปยังกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม ในช่วงระยะเวลา 20 สิงหาคม - 10 ตุลาคม 2545 สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มต่อประชากรทั้งหมดของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นดังนี้คือ กลุ่มอาจารย์ร้อยละ 17.79 กลุ่มนักวิจัย ร้อยละ 45.83 กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 2.58 และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 1.36

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

เมื่อเก็บรวบรวมแบบประเมินได้แล้ว ผู้วิจัยได้ป้อนข้อมูลเก็บในโปรแกรมไมโครซอฟท์ เอกซ์เซล ก่อนที่จะถ่ายโอนไปยังโปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 11.0 สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติเชิงบรรยาย เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ที-เทสต์ (T-test) ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม สำหรับการศึกษาปัจจัย (Factors) ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) โดยประมวลผลจากโปรแกรม SPSS นอกจากนี้ผู้วิจัยได้คำนวณ เขตของความอดทน โดยใช้แนวคิดเรื่อง เขตของความอดทน (the Zone of Tolerance) (ซึ่งจะกล่าวในรายละเอียดต่อไป) แล้วแสดงผลด้วยกราฟโดยใช้โปรแกรม ไมโครซอฟท์เอกซ์เซล เพื่อให้ผู้บริหารห้องสมุดสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยได้อ่านเชิงวิเคราะห์ นับจำนวน และจัดเป็นหมวดหมู่

การพัฒนาการของแบบประเมิน SERVQUAL

A. Parasuraman Valerie A. Zeithaml และ Leonard L. Berry ได้พัฒนาแบบประเมิน SERVQUAL ในปี ค.ศ. 1988 เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการและองค์การค้าปลีก (A. Parasuraman, et al., 1988) แบบประเมินนี้ประกอบด้วยคำถามที่เหมือนกัน 22 คู่ คำถามแรกวัดระดับความคาดหวังที่ผู้ประเมินต้องการได้รับ และคำถามที่สองซึ่งเป็นคำถามเดียวกันจะเป็นระดับการประเมินบริการที่ผู้ประเมินได้รับจริงจากสถาบันหรือองค์กรที่สำรวจ ผู้ประเมินแต่ละคนต้องประเมินคำถามแต่ละคู่ด้วยตัวเลข 1 ถึง 7 ระดับ ซึ่ง 1 หมายถึงระดับน้อยที่สุดหรือต่ำสุดและระดับ 7 คือระดับสูงสุด สำหรับส่วนต่างหรือช่องว่าง (Gap) ของคำถามแต่ละคู่ (หมายถึงส่วนต่างของระดับการบริการที่ผู้ใช้คาดหวังกับระดับการบริการที่ได้รับจริง) จะนำมาคำนวณโดยนำค่าเฉลี่ยทั้งสองระดับมาลบกัน และค่าที่ได้หรือช่องว่างนี้ คือคะแนนคุณภาพโดยรวมของการประเมินโดยใช้แบบประเมิน SERVQUAL ผู้คิดแบบประเมินนี้

ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับ รูปแบบช่องว่าง (Gaps model) ของคุณภาพการบริการ ซึ่งมีทั้งสิ้นอยู่ 5 ช่องว่าง ช่องว่างที่ 1 ถึง 4 เป็นสิ่งสนับสนุนหลักต่อช่องว่างของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งลูกค้าได้รับสำหรับช่องว่างที่ 5 ซึ่งหมายถึงส่วนต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและบริการที่ได้รับจริงจากองค์กร ถือได้ว่าเป็นหลักสำคัญในเรื่องของคุณภาพการบริการ ส่วนต่างระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้าหวังจะได้รับบริการที่ดีที่สุดและบริการจริงที่ได้รับ นับว่าเป็นแนวคิดสำคัญของแบบประเมิน SERVQUAL (Danuta A. Nitecki, 1996) ยิ่งช่องว่างแคบเท่าใด ก็แสดงว่าคุณภาพการให้บริการดีเท่านั้น ดังนั้นผู้บริหารต้องลดช่องว่าง คือ ช่องว่างที่ 5 ให้แคบที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อที่จะจัดการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า

เมื่อทดสอบข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) ผู้คิดแบบประเมินสรุปได้ว่า แบบประเมิน SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วยคำถามหลายคำถามนั้น สามารถสรุปได้ทั้งสิ้น 5 ปัจจัย หรือมิติ (Factors/Dimensions) ดังนี้

1. ด้านกายภาพ (Tangible) ลักษณะด้านกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์การให้บริการ และลักษณะที่ปรากฏของบุคลากร
 2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการที่เชื่อถือได้และถูกต้องแม่นยำ
 3. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) ความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการอย่างทันท่วงที
 4. การรับประกัน (Assurance) ความรู้ ความเข้าใจ ใส่ ของผู้บริการและความสามารถที่ทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นและไว้วางใจ
 5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การเอาใจใส่ดูแล ลูกค้าเป็นรายบุคคลจากบริษัท
- (สำหรับแนวคิดเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยคู่ที่ ภาคผนวก)

ต่อมา A. Parasuraman Valarie A. Zeithaml และ Leonard L. Berry ได้แก้ไขแบบประเมิน SERVQUAL โดยเปลี่ยนคำถามเป็น 3 แถว คือ ให้ลูกค้าประเมินระดับการบริการ 3 ระดับ คือ ความคาดหวังอย่างต่ำที่ยอมรับได้ (Minimum Service expectations) ความคาดหวังที่อยากให้เป็น (Desired Service expectations) และระดับบริการที่ได้รับจริง (Perception of Service Performance) ในแบบประเมิน ระดับความคาดหวังอย่างต่ำที่ยอมรับได้ และระดับจากบริการจริงที่ได้รับจะอยู่ด้านซ้ายสุดและขวาสุด พื้นที่ระหว่างความคาดหวังทั้งสองนี้เรียกว่า เขตของความอดทน (the Zone of Tolerance) ซึ่งจะแทนขอบเขตของการให้บริการซึ่งลูกค้าพอใจ (Peter Hemon, 2002) (หมายความว่า ถ้าระดับการได้รับการบริการจริงที่ได้รับอยู่ในช่วงระหว่างระดับความคาดหวังอย่างต่ำที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่คาดหวังให้เป็นแสดงว่า ลูกค้ายังมีความพอใจในคุณภาพการบริการ แต่ถ้าระดับบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่า ความคาดหวังอย่างต่ำที่ยอมรับได้ แสดงว่าคุณภาพการให้บริการนั้นๆ ยังไม่เป็นที่พอใจ-ผู้เขียน) Johnston (1995) Berry และ Parasuraman ได้ให้อธิบายเรื่องของ Zone of Tolerance ในส่วนที่เกี่ยวกับการประเมินการบริการของลูกค้าไว้ดังนี้ (Robert Johnston, 1995) :

“เขตของความอดทน คือ เขตของบริการที่ได้รับจริงซึ่งลูกค้าได้พิจารณาแล้วว่าพอเพียงระดับการให้บริการที่อยู่ต่ำกว่าเขตของความอดทนจะทำให้ลูกค้าไม่พอใจ และเป็นการลดความจงรักภักดีของลูกค้า แต่ถ้าระดับการให้บริการจริงอยู่สูงกว่า เขตของความอดทนก็ย่อมเป็นการทำให้ลูกค้าพอใจและประหลาดใจและเป็นการทำให้ความจงรักภักดีของลูกค้าเข้มแข็งยิ่งขึ้น”

ถ้าจะอธิบายให้ชัดเจนยิ่งขึ้น Zone of Tolerance คือ ช่วงระหว่างความคาดหวังในคุณภาพของการบริการ (Desired Expectations - DE) และการให้บริการอย่างต่ำที่ผู้ใช้สามารถยอมรับได้ (Minimum service expectations - ME) ถ้าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงดังกล่าว แสดงว่า การบริการนั้นอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้ แต่ถ้าระดับของการบริการที่ได้รับจริง (Actual service Perception service - P) ไม่อยู่ใน Zone of Tolerance และอยู่ต่ำกว่าระดับการให้บริการอย่างต่ำที่ผู้ใช้สามารถยอมรับ แสดงว่าคุณภาพการบริการนั้นมีปัญหา การศึกษาเรื่อง Zone of Tolerance นี้มีประโยชน์มาก คือ ทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ว่าจะปรับปรุงบริการด้านใดก่อนเป็นการเร่งด่วนเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุดในภาวะที่ทรัพยากรมีจำกัด วิธีการคำนวณช่วงของ Zone of Tolerance คือ

$$DE - ME = \text{Zone of Tolerance}$$

ที่ปรึกษาด้านการตลาดของ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย MCB ได้อธิบายความสำคัญของเขตของความอดทน ไว้ดังนี้ ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 2 ระดับ คือ ความคาดหวังที่อยากให้เป็นและความคาดหวังที่พวกเขายอมรับได้ว่าเพียงพอแม้ว่าจะไม่เท่ากับที่อยากให้เป็น เขตของความอดทนแยกความคาดหวังทั้งสองระดับนี้ออกจากกัน ผู้บริหารควรจะวัดความคาดหวังทั้งสองระดับนี้ เพราะว่าผู้บริการสามารถที่จะปรับวิธีการทำงานให้ลูกค้าพอใจโดยการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ โดยการใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับเขตของความอดทน ยกตัวอย่างเช่น ผู้บริการที่มีทรัพยากรจำกัด สามารถจะยกระดับความพอใจในการรับบริการของลูกค้าได้อย่างเป็นขั้นตอนและได้ผล โดยการจัดสรรทรัพยากรเพื่อยกระดับการบริการบางด้านที่จำเป็นที่สุดก่อนเป็นลำดับแรกๆ โดยอย่างน้อยที่สุดให้เท่ากับระดับการบริการอย่างต่ำที่ลูกค้าที่ยอมรับได้ แล้วจึงค่อยจัดสรรทรัพยากรและความเอาใจใส่ให้มากขึ้นให้กับลักษณะการบริการที่จำเป็นรองลงมาให้ดีขึ้นและให้เท่ากับระดับการให้บริการที่ผู้ใช้คาดหวังให้เป็น (ในการให้บริการลูกค้ามีการคาดหวังในคุณภาพการบริการหลายด้าน เช่น อาจเป็นด้านความเพียงพอของสินค้า อุปกรณ์การให้บริการ หรือ มารยาทของผู้บริการ เป็นต้น เมื่อมีการวัดระดับความคาดหวัง 2 ระดับแล้ว ลูกค้าอาจประเมินว่า อุปกรณ์การให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่พอใจมากที่สุดคืออยู่ในระดับต่ำกว่าที่จะยอมรับได้ (คือไม่อยู่ในเขตของความอดทน) สำหรับความเพียงพอของสินค้า และมารยาทของผู้บริการเป็นสิ่งที่ไม่พอใจรองลงมา ดังนั้นเพื่อแก้ปัญหาเรื่องคุณภาพการบริการ ผู้บริหารควรจัดสรรทรัพยากรเพื่อแก้ปัญหาเรื่องอุปกรณ์การให้บริการก่อนเป็นลำดับแรก และค่อยแก้ไขปัญหามารยาทรองลงมา ให้ดีขึ้นโดยให้เท่ากับหรือเกินความระดับความคาดหวังเพื่อให้ผู้ใช้พอใจ ถ้าไม่มีแนวคิด

เรื่องเขตของความอดทน ผู้บริการก็ไม่สามารถที่จะทราบลำดับสิ่งที่จะต้องปรับปรุง และไม่สามารถดำเนินการทำงานเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม - ผู้เขียน)

การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดโดยใช้แบบประเมิน SERVQUAL

นักวิจัยในหลายสาขาวิชาได้นำแบบประเมิน SERVQUAL มาประยุกต์ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งรวมทั้งนักวิจัยในวงการบรรณารักษศาสตร์ด้วย ได้มีการนำแบบประเมินนี้มาใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการในห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง จากบทความของ Rowena Cullen (See Cullen (2001), for a useful review) พบว่า Hernon และ Altman เป็นผู้เริ่มใช้แบบประเมินนี้ในการประเมินคุณภาพการบริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พวกเขาได้รวบรวมข้อมูลจากการสำรวจและระดมความเห็น และได้้นำผลมาใช้ในการแก้ไขปรับปรุงรูปแบบการประเมิน SERVQUAL เพื่อที่จะพัฒนาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสำหรับใช้เฉพาะสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดและบริการสารสนเทศ ต่อมา มีโครงการวิจัยอีก 2 โครงการได้ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือประเมินมาตรฐานที่ประยุกต์มาจากแบบประเมิน SERVQUAL งานวิจัยแรกคือ วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกของ Danuta Ann Nitecki ได้ทดสอบแบบประเมิน SERVQUAL โดยการประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุด 3 ประเภท คือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการอ้างอิง และบริการสารองวัสดุห้องสมุด และได้สรุปว่า เครื่องมือสำหรับประเมินนี้มีประโยชน์ในการวัด ว่าบริการห้องสมุดตรงกับความต้องการของผู้ใช้เพียงใด Hernon และ Calvert ได้ทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบ SERVQUAL โดยใช้แบบประเมินนี้ในการวัดคุณภาพการบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาและบรรณารักษ์ หลังจากนั้นก็นำผลที่ได้มาสร้างแบบประเมินที่ใช้สำหรับห้องสมุด

ปัจจุบันได้มีความร่วมมือกันระดับนานาชาติที่ประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุด ซึ่งจะเห็นได้จากการศึกษาแบบข้ามวัฒนธรรมในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ซึ่งศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของการรับรู้บริการที่ได้รับจากห้องสมุดระหว่างกลุ่มตัวอย่างในประเทศนิวซีแลนด์และจีน และได้ผลสรุปอย่างไม่มีข้อสงสัยว่า ในเรื่องของการประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุด ผู้ใช้มีความคิดที่เหมือนกันหรือมีความร่วมกันอย่างเป็นสากล (Global communalities) (Kyrrillidou and Hipps, 2001)

การใช้แบบประเมิน SERVQUAL ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในประเทศไทย

สำหรับในประเทศไทย สุรทอง ศรีสะอาด (1997) เป็นผู้ที่ใช้ประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุดโดยใช้แบบประเมิน SERVQUAL ณ สถาบันวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม งานวิจัยนี้ซึ่งเป็นวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก ซึ่งศึกษาคุณภาพการบริการโดยศึกษาระดับความ

คาดหวังให้มันเป็นและระดับบริการที่ได้รับจริงจากสถาบันฯ บริการที่ศึกษาคือ บริการยืม-คืน บริการอ้างอิง และบริการสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคือ แบบประเมิน SERVQUAL ที่พัฒนาโดย Danuta Ann Nitecki โดยนำมาแปลเป็นภาษาไทย เมื่อได้รับผลการประเมินแล้วก็มีการศึกษาเพื่อติดตามผล โดยผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นของ บรรณารักษ์ของสถาบันฯ เพื่อจัดลำดับในการปรับปรุงคุณภาพการบริการห้องสมุด กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 582 คน อาจารย์ 84 คน และบรรณารักษ์ วิชาชีพ 25 คน

ปัจจุบันนี้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยได้เผชิญกับสถานการณ์เดียวกันกับ ห้องสมุดทั่วโลก เช่น เรื่องการดัดงบประมาณ สภาพแวดล้อมแบบดิจิทัล และเป็นหน่วยงานหนึ่ง ที่ต้องเกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารห้องสมุดต้องหาวิธีที่ดีขึ้นในการปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อที่จะอยู่รอดในสภาพแวดล้อม เช่นปัจจุบันนี้และเพื่อจะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้ห้องสมุด

แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุดและความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด

คุณภาพการบริการได้มีการให้คำจำกัดความไว้อย่างหลายอย่าง แต่แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการ ซึ่งใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดคือ “การศึกษาความแตกต่างระหว่าง ความคาดหวังของผู้ใช้กับระดับการบริการที่ได้รับจริง” (Calvert, 2001)

Philip J. Calvert และ Peter Hemon ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการห้องสมุดว่า

“ตามธรรมดาแล้ว คุณภาพการบริการห้องสมุด หมายถึงการลดช่องว่างระหว่าง ความคาดหวังของผู้ใช้กับบริการจริงที่ได้รับจริง” (Philip J. Calvert and Peter Hemon, 1997)

แม้จะยังมีความคลุมเครือระหว่างแนวคิดในเรื่องคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ แต่ Peter Hemon ได้สรุปว่า “คุณภาพการบริการ เน้นที่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้และผู้บริการ กับ ช่องว่างหรือความต่างระหว่างความคาดหวังในการบริการและบริการที่ได้รับจริง สำหรับความพึงพอใจไม่ได้เกี่ยวข้องกับช่องว่างหรือความต่างดังกล่าวนี้” (Peter Hemon, 2002)

ปัจจัยที่ผู้ใช้ห้องสมุดใช้ตัดสินคุณภาพการบริการของห้องสมุด

การใช้แบบประเมิน SERVQUAL ประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุด ได้มีการวิเคราะห์ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการเช่นเดียวกัน และได้มีการตั้งชื่อปัจจัยใหม่เพิ่มเติมจากปัจจัยที่เกิดจากการศึกษาคุณภาพการบริการด้านการตลาด ปัจจัยที่เพิ่มขึ้นมาครั้งนี้คือ

1. ทรัพยากรและการเข้าถึง (Collection&Access) หมายถึงว่าการเข้าถึงทรัพยากร ห้องสมุดสามารถรับประกันได้ด้วยการจัดหาทรัพยากรที่ครอบคลุมอย่างกว้างขวาง และเข้าถึงได้ สะดวกทุกเวลาที่ต้องการโดยไม่มีอุปสรรคใด

2. ห้องสมุดในฐานะที่เป็นสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้า (Library as Place) หมายถึง ห้องสมุดต้องจัดหาสถานที่เพื่อการใช้ประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้า การอภิปรายเป็นกลุ่ม หรือ การพบปะเพื่อการศึกษาค้นคว้า

ปัจจัยเกี่ยวกับสถานที่นี้มักจะมีผลสำคัญสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจาก ผู้ใช้กลุ่มนี้มีโอกาสน้อยที่จะมีสถานที่ส่วนตัวเพื่อการศึกษาค้นคว้า (Colleen Cook, et al.)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีประวัติอันยาวนานพร้อมกับการก่อตั้ง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ตาม พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และการเมือง พ.ศ. 2477 ปัจจุบัน ได้ย้ายที่ทำการของ สำนักหอสมุดเดิม มาอยู่ที่ อาคารหอสมุด (ตึกธรรมศาสตร์ 60 ปี) เมื่อเดือน มีนาคม 2540 วัตถุประสงค์การดำเนินงานของสำนักหอสมุดมีดังนี้คือ

1. เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามเป้าหมายและหลักสูตรที่กำหนดไว้
2. เป็นศูนย์กลางของวัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอน การค้นคว้า และวิจัยของมหาวิทยาลัย
3. เพื่อให้บริการทางวิชาการแก่นักศึกษาและอาจารย์ เพื่อให้มีพัฒนาการด้านการเรียน การสอนที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. เป็นที่ฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษาภาควิชาบรรณารักษศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และของสถาบันอื่นๆ
5. เป็นสถานที่ส่งเสริมพัฒนาการทางอารมณ์ สังคม และจิตใจแก่นักศึกษา อาจารย์ และ ข้าราชการให้เท่าเทียมกับพัฒนาการทางสมองและสติปัญญา

สำนักหอสมุดมีการบริหารงานแบบศูนย์รวม (Centralization) คือรวมห้องสมุดคณะและ ห้องสมุดสาขาต่างๆ ในสังกัดของมหาวิทยาลัยโดยการแบ่งตามโครงสร้างของสำนักหอสมุด ห้องสมุดในสังกัดมีจำนวน 11 แห่ง ดังนี้

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์

1. ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์
2. ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
3. ห้องสมุดป่วย อังภากรณ์
4. ห้องสมุด ศาสตราจารย์ ดิเรก ชัยนาม
5. ห้องสมุดคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ และคณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
6. ห้องสมุดปริทัศน์ พนมยงค์
7. ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

8. ห้องสมุดธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

9. ห้องสมุดสถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

10. ห้องสมุดกลุ่มแพทยศาสตร์

11. หอสมุด ป่วย อิงภากรณ์

(<http://library.tu.ac.th/main/index.html>)

ผลการวิจัย

จากผลการประมวลผลข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 661 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 63 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 37 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.2 ระดับบัณฑิตศึกษาร้อยละ 25 และ อาจารย์/นักวิจัย ร้อยละ 34.5 (ไม่ระบุ ร้อยละ 0.3) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 4 มีจำนวนใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 29.7 21.8 และ 26.3 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มอาจารย์ ประมาณครึ่งหนึ่งมีตำแหน่งวิชาการเป็นอาจารย์ และมีอายุในช่วง 26-45 ปี กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 69.3) ศึกษาหรือสอนในสาขาวิชา ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ และร้อยละ 70.3 ใช้หอสมุดปรีดี พนมยงค์ และห้องสมุด คณะที่ตนสังกัด สิ่งที่น่าสังเกตคือ ผู้ใช้ประมาณครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 50.9) ไม่เคยใช้บริการห้องสมุด โดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

จากผลการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์โดย การศึกษาด้วยแบบประเมินที่ประยุกต์มาจาก แบบประเมิน SERVQUAL ผลการวิจัยสามารถสรุป เป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุด (Desired service expectations)

ความคาดหวังที่สูงเป็น 5 ลำดับแรกของผู้ใช้ทุกกลุ่มเกี่ยวข้องกับ สถานที่ห้องสมุดในฐานะ ที่เป็นสถานที่สำหรับศึกษาอย่างมีสมาธิ ทรัพยากรห้องสมุดและการรับประกันความน่าเชื่อถือ และความรู้ของผู้บริการ (ตารางที่ 1) ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า นอกจากห้องสมุดจะประกอบ ไปด้วย ทรัพยากรที่สมบูรณ์ เข้าถึงได้อย่างสะดวก และมีสถานที่ที่เงียบสงบทำให้ผู้ใช้ได้ศึกษาอย่าง มีสมาธิแล้ว ผู้ใช้ยังคงคาดหวังให้บรรณารักษ์ มีความรู้ที่จะตอบคำถามผู้ใช้ และห้องสมุดสามารถ รับประกันความเที่ยงตรงและความถูกต้องในเรื่องข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ (เช่น ข้อมูลการยืม-คืนที่ถูก ต้อง) แม้ว่าผู้ใช้ต้องการที่เข้าถึงทรัพยากรในรูปแบบดิจิทัล แต่ในการประเมินจากผู้ใช้ คำถามว่า “สามารถเข้าถึงทรัพยากรในรูปแบบดิจิทัล เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น Ebsco Host, ABI/ INFORM ฯลฯ) หรือฐานข้อมูลได้โดยการใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต” ไม่ได้อยู่ในลำดับต้นๆ ซึ่งเป็นไปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์มากนักในการใช้บริการนี้ ดังนั้นผู้ตอบ จึงไม่สามารถบอกได้ถึงความคาดหวังที่แท้จริงในด้านนี้ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ

ครั้งหนึ่งไม่เคยใช้บริการห้องสมุดโดยผ่านเครือข่าย สำหรับคำถาม “ท่านได้รับข้อมูลที่ต้องการจากห้องสมุด” ผู้ใช้ไม่ได้คาดหวังในลำดับต้นเช่นกัน แม้จะเกี่ยวข้องกับด้านทรัพยากรห้องสมุด ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นไปได้ที่ผู้ใช้บางส่วนใช้แหล่งทรัพยากรส่วนตัวหรือทรัพยากรของภาควิชา ซึ่งเห็นได้ชัดเจนในผู้ตอบแบบประเมินที่เป็นอาจารย์/นักวิจัย ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าผู้ใช้ 35.2% ใช้ห้องสมุดคณะ (ซึ่งผู้ตอบหมายถึงทรัพยากรของภาควิชาด้วย) คำถามเกี่ยวกับการสอนการใช้บริการห้องสมุดคือ คำถาม “มีการสอนหรือแนะนำผู้ใช้ในขณะที่ใช้บริการหรือเปิดสอนเป็นทางการเมื่อต้องการ” มีความคาดหวังในลำดับท้ายๆ ซึ่งอาจแปลความได้ว่าผู้ใช้ต้องการใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง โดยไม่ต้องการการสอนจากห้องสมุด ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Philip J. Calvert นอกจากนี้ คุณสมบัติของบรรณารักษ์ที่เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือ ก็ไม่ได้ถูกคาดหวังในลำดับต้น ซึ่งเป็นไปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากไม่ได้ติดต่อบรรณารักษ์เมื่อใช้บริการดังนั้นจึงประเมินความคาดหวังในเรื่องนี้ไม่ชัดเจน ผลการประเมินความคาดหวังของผู้ใช้แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้ต้องการข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของตน แต่ต้องการเข้าถึงข้อมูลด้วยตนเองได้อย่างสะดวกโดยไม่ต้องผ่านบรรณารักษ์ ผู้ใช้ต้องการค้นพบข้อมูลอย่างสะดวกและห้องสมุดต้องจัดเตรียมสถานที่เพื่อการศึกษาให้เงียบสงบ น่าใช้ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่พร้อมเพรียงและทันสมัย และเมื่อใดก็ตามที่ประสบปัญหาในการใช้ ผู้ใช้ต้องการให้บรรณารักษ์ที่มีความรู้มาช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ และผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดรับประกันความถูกต้องของข้อมูลส่วนตัวของตนด้วย เนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วน แจ้งในแบบประเมินว่า ข้อมูลการยืม-คืนของตนไม่ถูกต้อง

ตารางที่ 1 ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ (Desired service expectations)
ของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย)

ลำดับ	คำถาม	Frequency	Missing	Mean	SD
1	สถานที่ียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษา	636	25	6.32	0.86
2	ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับการศึกษาย่างมีสมาธิและทำให้มีความคิดสร้างสรรค์	629	32	6.30	0.87
3	ท่านมีความคาดหวังที่จะค้นพบข้อมูลและแนวคิดใหม่ๆ จากการใช้ห้องสมุด	636	25	6.16	0.97
4	บรรณารักษ์มีความรู้ในการตอบคำถามของผู้ใช้	618	43	6.15	0.93
5	รับประกันความถูกต้องของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ เช่น ข้อมูลจำนวนการยืมหนังสือของแต่ละคนถูกต้องตามที่ยืมจริง	625	36	6.14	0.96
6	มีความสะดวกในการเข้าใช้ทรัพยากรห้องสมุด	636	25	6.13	0.89
7	บุคลากรมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้	634	27	6.10	0.95
8	สิ่งอำนวยความสะดวกเช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ ดูทันสมัยน่าใช้	640	21	6.09	0.96
9	บุคลากรห้องสมุดให้ความเอาใจใส่เมื่อติดต่อกับผู้ใช้	635	26	6.09	0.95
10	ท่านได้รับข้อมูลที่ต้องการจากห้องสมุด	641	20	6.08	0.88
11	ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด)	636	25	6.04	0.90
12	บุคลากรให้บริการผู้ใช้อย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่	635	26	6.03	0.96
13	สถานที่ให้บริการดูน่าสบายและดูน่าเชิญชวนให้ใช้บริการ	641	20	6.02	0.90
14	บุคลากรสนใจในการให้บริการผู้ใช้อย่างจริงจัง	642	19	6.02	0.97
15	มีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย	631	30	6.00	0.97
16	บุคลากรห้องสมุดสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการ เพียงครั้งแรกเท่านั้น (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมอีกเป็นครั้งที่สอง หรือสาม)	610	51	5.99	0.99
17	บุคลากรมีอัธยาศัยที่ดีเสมอ	638	23	5.97	0.96
18	สามารถให้บริการได้ครบถ้วนตามที่ได้ตกลงไว้	615	46	5.97	0.99
19	บรรณารักษ์ได้เตรียมพร้อมในการตอบคำถามผู้ใช้	618	43	5.96	1.00
20	บุคลากรสามารถจัดการกับปัญหาในการบริการอย่างเชื่อถือได้	620	41	5.95	0.96
21	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	627	34	5.95	1.00
22	แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ	623	38	5.91	0.98
23	บุคลากรห้องสมุดส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้	597	64	5.90	0.95
24	สามารถเข้าถึงทรัพยากรในรูปแบบดิจิทัล เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น Ebsco Host, ABI/INFORM ฯลฯ) หรือฐานข้อมูลได้โดยการใช้งานผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	610	51	5.89	1.06
25	เมื่อต้องการเอกสารจากที่อื่นผู้ใช้ได้รับตรงเวลาที่ต้องการ	596	65	5.84	0.98
26	บุคลากรสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้เมื่อใช้บริการ	629	32	5.84	0.95
27	ในสถานที่ให้บริการมีเอกสาร หรือแผ่นพับแนะนำวิธีการใช้ หรือ มีป้ายแนะนำการใช้บริการต่างๆ	632	29	5.76	1.06
28	มีการสอนหรือแนะนำผู้ใช้ในขณะที่ใช้บริการหรือเปิดสอนเป็นทางการเมื่อต้องการ	615	46	5.71	1.07
29	บุคลากรให้ความสนใจในการให้บริการผู้ใช้เป็นรายบุคคล	632	29	5.65	1.06

ช่องว่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการบริการ (Desired service expectations) และบริการที่ได้รับจริง (Actual service perceptions)

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดและค่าเฉลี่ยของระดับการบริการที่ได้รับจริงมาลบออกจากกัน ทำให้ได้ค่าของช่องว่างระหว่างความคาดหวังสองระดับ แล้วนำมาเรียงตามลำดับ ซึ่งปรากฏดังนี้ (ตารางที่ 2)

ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการทุกด้านไม่เท่ากับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งหมายความว่า คุณภาพบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของสุริทอง ศรีสะอาด ซึ่งสุริทองกล่าวว่า เป็นเรื่องปรกติที่คนมักจะคาดหวังมากกว่าสิ่งที่พวกเขามีหรือได้รับในชีวิตประจำวัน ช่องว่างที่กว้างที่สุด คือ คำถามว่า “สามารถเข้าถึงทรัพยากรในรูปแบบดิจิทัล เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น Ebsco Host, ABI/INFORM ฯลฯ) หรือฐานข้อมูลได้โดยการใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต” แม้ว่าผู้ตอบส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการนี้ดังกล่าวข้างต้น แต่ทำไมช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงจึงต่างกันมากเช่นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ใช้ต้องการเข้าใช้ทรัพยากรในรูปแบบดิจิทัล แต่อาจไม่มีความรู้คอมพิวเตอร์เพียงพอหรือจำนวนคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดไม่เพียงพอ หรืออาจจะไม่ทราบว่ามีการนี้อยู่

ช่องว่างที่กว้างมากอีกช่องว่างหนึ่ง เกี่ยวข้องกับทรัพยากรห้องสมุดและห้องสมุดในฐานะที่เป็นสถานที่สำหรับการศึกษาอย่างมีสมาธิ ซึ่งสัมพันธ์กับ ข้อเสนอแนะในแบบประเมิน ซึ่งระบุว่า มีเสียงรบกวนเมื่อใช้ห้องสมุด ช่องว่างที่เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือของบรรณารักษ์ไม่กว้างมากนัก ซึ่งอาจเป็นไปได้ดังที่ผู้วิจัยกล่าวไว้ข้างต้นที่ว่าผู้ใช้ไม่ค่อยได้ติดต่อบรรณารักษ์จึงประเมินความคาดหวังด้านนี้ไม่ชัดเจน เมื่อพิจารณาจากอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเยาวชนหรือเป็นผู้ใช้รุ่นใหม่ ดังนั้นจึงต้องการที่จะใช้บริการห้องสมุดด้วยตนเอง ช่องว่างที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ห้องสมุดก็กว้างเช่นกัน อย่างไรก็ตามช่องว่างที่แคบที่สุดคือ คำถาม “สถานที่ให้บริการดูน่าสบายและดูน่าเชิญชวนให้ใช้บริการ” ซึ่งแปลผลได้ว่า ห้องสมุดมีสถานที่สบายน่าใช้บริการ ตั้งอยู่ในที่เหมาะสม แต่ไม่สงบพอสำหรับการศึกษาค้นคว้า ผู้ตอบแบบประเมินประมาณครึ่งหนึ่งไม่ใช้บริการห้องสมุดผ่านเครือข่าย ดังนั้น จึงต้องเดินทางไปห้องสมุดโดยตรง ทำให้สถานที่ไม่เพียงพอและไม่เงียบ

เมื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างผู้ตอบแบบประเมิน 3 กลุ่ม ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลำดับของช่องว่างความคาดหวัง ในขณะที่กลุ่มอาจารย์/นักวิจัยและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษานั้น ช่องว่างเกี่ยวกับ ทรัพยากรและสถานที่จะอยู่ในลำดับต้นๆ แต่ในกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีช่องว่างที่เกี่ยวข้องกับ บุคลากรจะอยู่ในลำดับต้นๆ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยของ สุริทอง ศรีสะอาด ซึ่งสุริทอง ได้ตั้งข้อสังเกตว่าอาจเป็นเพราะบุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่างจากกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตาม ความไม่พอเพียงของทรัพยากรและสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าก็ยังเป็นปัญหาในทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มอาจารย์/นักวิจัย และนักศึกษาระดับบัณฑิต

ศึกษาจะมีปัญหาเรื่องความไม่พอเพียงของทรัพยากรมากกว่ากลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี เพราะช่องว่างระหว่างความคาดหวังของคำถาม “ท่านมีความคาดหวังที่จะค้นพบข้อมูลและแนวคิดใหม่ๆ จากการใช้ห้องสมุด” อยู่ในลำดับต้นๆ แต่สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ช่องว่างของคำถามนี้อยู่ในลำดับที่ต่ำมาก • ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีกว่าครึ่งหนึ่งเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 ซึ่งกำลังเรียนวิชาบังคับพื้นฐานเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกับกลุ่มอาจารย์/นักวิจัยแล้วกลุ่มนี้ถือเป็นผู้ใช้ห้องสมุดหนักกว่ากลุ่มนักศึกษา

ตารางที่ 2 ช่องว่างระหว่างความคาดหวัง (Desired Expectations) และบริการจริงที่ได้รับจากสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (Actual service perceptions) ของผู้ใช้ทุกกลุ่ม (เรียงตามลำดับ)

ลำดับ	Statements	Mean diff.
1	สามารถเข้าถึงทรัพยากรในรูปแบบดิจิทัล เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น Ebsco Host, ABI/INFORM ฯลฯ) หรือฐานข้อมูลได้โดยการใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	1.58
2	ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับการศึกษามีสมาธิและทำให้มีความคิดสร้างสรรค์	1.39
3	ท่านได้รับข้อมูลที่ต้องการจากห้องสมุด	1.37
4	ท่านมีความคาดหวังที่จะค้นพบข้อมูลและแนวคิดใหม่ๆ จากการใช้ห้องสมุด	1.37
5	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	1.33
6	มีการสอนหรือแนะนำผู้ใช้ในขณะที่ใช้บริการหรือเปิดสอนเป็นทางการเมื่อต้องการ	1.29
7	สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษา	1.28
8	บุคลากรให้บริการผู้ใช้อย่างรวดเร็วทันที่	1.25
9	บุคลากรห้องสมุดให้ความเอาใจใส่เมื่อติดต่อกับผู้ใช้	1.24
10	บุคลากรมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้	1.20
11	บุคลากรสนใจในการให้บริการผู้ใช้อย่างจริงจัง	1.20
12	สามารถให้บริการได้ครบถ้วนตามที่ได้ตกลงไว้	1.19
13	เมื่อต้องการเอกสารจากผู้อื่นผู้ใช้ได้รับตรงเวลาที่ต้องการ	1.19
14	บรรณารักษ์ได้เตรียมพร้อมในการตอบคำถามผู้ใช้	1.17
15	บุคลากรให้ความสนใจในการให้บริการผู้ใช้เป็นรายบุคคล	1.16
16	สิ่งอำนวยความสะดวกเช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ ดูทันสมัยน่าใช้	1.15
17	บุคลากรมีอัธยาศัยที่ดีเสมอ	1.15
18	บุคลากรสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้เมื่อใช้บริการ	1.12
19	มีความสะดวกในการเข้าใช้ทรัพยากรห้องสมุด	1.11
20	บุคลากรห้องสมุดสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการเพียงครั้งแรกเท่านั้น (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมอีกเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	1.07
21	บุคลากรสามารถจัดการกับปัญหาในการบริการอย่างเชื่อถือได้	1.06
22	ในสถานที่ให้บริการมีเอกสาร หรือแผ่นพับแนะนำวิธีการใช้ หรือ มีป้ายแนะนำการให้บริการต่างๆ	1.04

23	มีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย	1.04
24	บรรณารักษ์มีความรู้ในการตอบคำถามของผู้ใช้	0.97
25	บุคลากรห้องสมุดส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้	0.93
26	แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ	0.89
27	รับประกันความถูกต้องของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ เช่น ข้อมูลจำนวนการยืมหนังสือของแต่ละคน ถูกต้องตามที่จริง	0.87
28	ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด)	0.86
29	สถานที่ให้บริการดูน่าสบายและดูน่าเชิญชวนให้ใช้บริการ	0.75

เขตของความอดทน (the Zone of Tolerance)

ของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผลจากการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการบางอย่างอยู่ต่ำกว่าเขตของความอดทน (ตารางที่ 3) สำหรับกลุ่มอาจารย์/นักวิจัย และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คุณภาพการบริการที่เกี่ยวข้องกับสถานที่และทรัพยากร ไม่อยู่ในเขตของความอดทน แต่สำหรับกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี คุณภาพการบริการที่เกี่ยวข้องกับ ความรับผิดชอบ ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการไม่อยู่ต่ำกว่าขอบเขตของความอดทน ซึ่งดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้วว่าบุคลากรอาจปฏิบัติกับผู้ใช้แต่ละกลุ่มต่างกัน ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างก็ยืนยันผลการวิจัยนี้ สำหรับกลุ่มอาจารย์/นักวิจัย และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คำถาม “สามารถเข้าถึงทรัพยากรในรูปแบบดิจิทัล เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น Ebsco Host, ABI/INFORM ฯลฯ) หรือฐานข้อมูลได้โดยการใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต” อยู่ต่ำกว่า เขตของความอดทน ซึ่งอาจหมายถึงว่าห้องสมุดต้องขยายบริการห้องสมุดผ่านเครือข่าย และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น แม้ว่าขนาดทรัพยากรของสำนักหอสมุดสูงกว่ามาตรฐานของมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาปี 2544 (สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545) คำถาม “ท่านมีความคาดหวังที่จะค้นพบข้อมูลและแนวคิดใหม่ๆ จากการใช้ห้องสมุด” ก็ยังคงอยู่ต่ำกว่าเขตของความอดทน อันที่จริงเป็นเรื่องปกติที่ไม่มีห้องสมุดแห่งใดมีทรัพยากรที่สมบูรณ์และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ที่สุดและการใช้ทรัพยากรร่วมกันดูเหมือนจะช่วยบรรเทาปัญหานี้ได้ แต่ผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่า ผู้ใช้ห้องสมุดดูเหมือนจะไม่ทราบถึงบริการห้องสมุดอย่างแท้จริงเพราะไม่ค่อยติดต่อบรรณารักษ์เมื่อใช้บริการ จึงไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการที่มีประโยชน์หลายบริการเช่น บริการฐานข้อมูลออนไลน์ในรูปแบบเต็ม (Full text database) บริการนำส่งเอกสาร นอกจากนี้ก็ยังมีขาดโอกาสที่จะได้รับการแนะนำที่เหมาะสมจากบรรณารักษ์ด้วย ข้อสังเกตอีกประการหนึ่งคือผู้ใช้จำนวนน้อยที่ใช้ทรัพยากรในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งเห็นได้จากจำนวนค่าที่ขาดหายไป (missing value) สำหรับคำถามนี้ ยืนยันข้อสันนิษฐานที่ว่าผู้ใช้ไม่ทราบว่ามียบริการที่มีประโยชน์อื่นๆ อีก จึงทำให้หาข้อมูลได้ไม่เท่ากับที่ต้องการ สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คำถามเกี่ยวกับการสอนการใช้ห้องสมุด คือคำถาม “มีการสอนหรือแนะนำผู้ใช้ในขณะที่ใช้บริการหรือเปิดสอนเป็นทางการเมื่อต้องการ” อยู่ต่ำกว่า เขตของความอดทน แสดงว่านักศึกษายังต้องการ

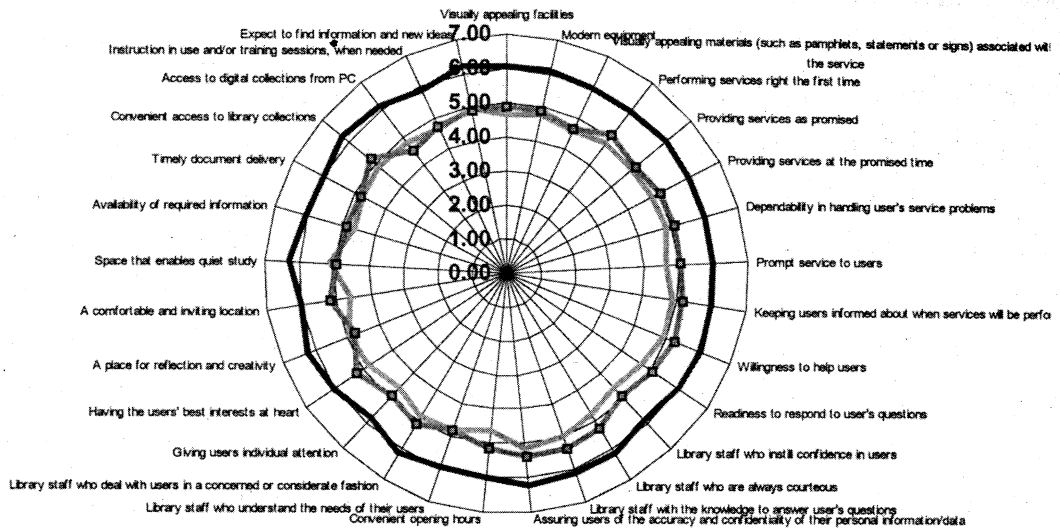
การแนะนำหรือการสอนเมื่อใช้ห้องสมุด แต่ข้อมูลจาก ความคาดหวังที่อยากให้ เป็นในเรื่องการสอน ใช้ห้องสมุดกลับอยู่ในลำดับท้ายๆ ซึ่งหมายความว่านักศึกษาไม่ต้องการการสอนใช้ห้องสมุดมากนัก แต่ในขณะเดียวกันก็อยากใช้ห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ ห้องสมุดควรต้องหาวิธีการอื่นๆ ที่เป็นทางเลือกในการแนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปัญหาเรื่องความเอาใจใส่และอัตราค้ำของผู้บริการ อยู่ต่ำกว่าเขตของความอดทน ผู้วิจัยมีความ เห็นว่านักศึกษาไทยไม่มีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดมากนักจากระบบโรงเรียน และมหาวิทยาลัย ธรรมชาติก็ไม่ได้จัดให้วิชาที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการห้องสมุดเป็นวิชาพื้นฐาน ซึ่งทำให้เมื่อใช้ บริการแล้วเกิดปัญหา ก็แก้ปัญหาไม่ได้และต้องการความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์เป็นการส่วนตัว ดังนั้นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจึงคาดหวังจะได้รับความเต็มใจ ความเอาใจใส่ และความเห็นอก เห็นใจจากบุคลากรห้องสมุดเมื่อพวกเขาประสบปัญหาในการใช้บริการ

ตารางที่ 3 แสดง ลักษณะการบริการที่อยู่ต่ำกว่าเขตของความอดทนของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงคุณภาพการบริการได้อย่างเป็นลำดับ

ตารางที่ 3 สรุป คุณภาพการบริการที่อยู่ต่ำกว่า Zone to Tolerance จำแนกตามกลุ่ม

กลุ่มตัวอย่าง	ลักษณะคุณภาพการบริการที่ควรปรับปรุง
กลุ่มอาจารย์/นักวิจัย	- สามารถเข้าถึงทรัพยากรในรูปแบบดิจิทัล เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น Ebsco Host, ABI/INFORM ฯลฯ) หรือฐานข้อมูลได้โดยการใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต - สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษา - ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับการศึกษาอย่างมีสมาธิและทำให้มีความคิดสร้างสรรค์ - ท่านมีความคาดหวังที่จะค้นพบข้อมูลและแนวคิดใหม่ๆ จากการใช้ห้องสมุด
กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	- สามารถเข้าถึงทรัพยากรในรูปแบบดิจิทัล เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น Ebsco Host, ABI/INFORM ฯลฯ) หรือฐานข้อมูลได้โดยการใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต - มีการสอนหรือแนะนำผู้ใช้ในขณะที่ใช้บริการหรือเปิดสอนเป็นทางการเมื่อต้องการ
กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี	- บุคลากรมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้ - บุคลากรห้องสมุดให้ความเอาใจใส่เมื่อติดต่อกับผู้ใช้ - บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ - บุคลากรให้ความสนใจในการให้บริการผู้ใช้เป็นรายบุคคล

Faculty / Researcher Perception & Zone to Tolerance



ปัจจัยที่ผู้ใช้ใช้ตัดสินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้วิจัยได้นำคะแนนความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย โดยการสกัดปัจจัย (Factor Extraction) ในแนวทางของ Common Factor (เนื่องจากข้อมูลที่รวบรวมได้มีความเหมือนกันอยู่บ้าง หรือได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยร่วมกันอยู่จำนวนหนึ่ง ทำให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์กัน) สำหรับวิธีการวิเคราะห์เลือกแบบ Principal Axis Factoring ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กัน และในการหมุนแกนปัจจัย (Factor Rotation) (การแยกตัวแปรให้เด่นชัดว่าตัวแปรหนึ่งๆ ควรจะจัดอยู่ในกลุ่มหรือในปัจจัยใด) ใช้วิธีหมุนแกนปัจจัยแบบ Direct Oblimin (ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้เมื่อปัจจัยมีความสัมพันธ์กัน) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2546) ผู้วิจัยได้เปลี่ยนจำนวนปัจจัยโดยพิจารณาจาก ค่า Eigen values และ Cumulative contribution จนในที่สุดพบว่า ปัจจัยจำนวน 3 ปัจจัย เหมาะสมที่สุด เนื่องจากสามารถจัดกลุ่มตัวแปรได้อย่างเหมาะสม cumulative contribution rate เท่ากับ ร้อยละ 64.58 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพบว่า จากตัวแปรทั้งสิ้น 29 ตัวแปร สามารถจัดกลุ่มได้ 3 ปัจจัย (Factors) ดังนี้ (ตารางที่ 4)

1. Affect of service-organization ปัจจัยแรก คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ซึ่งจัดการโดยองค์กรหรือห้องสมุด รายการคำถามที่มีน้ำหนักมากในปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับการจัดหาวิธีการในการให้บริการที่ดี เช่น จัดหาวัสดุที่สนับสนุนการใช้ห้องสมุด การจัดการสอนการใช้ การแจ้งให้ทราบถึงบริการ หรือการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการบริการ และการรับประกันว่าข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการนั้นถูกต้อง ตัวอย่างคำถามที่มีน้ำหนักมากคือ คำถาม "ในสถานที่ให้

บริการมีเอกสาร หรือแผ่นพับแนะนำวิธีการใช้ หรือมีป้ายแนะนำการใช้บริการต่างๆ” “สามารถให้บริการได้ครบถ้วนตามที่ได้ตกลงไว้” และ “รับประกันความถูกต้องของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ เช่น ข้อมูลจำนวนการยืมหนังสือของแต่ละคนถูกต้องตามที่ยืมจริง”

2. Collection and Access ปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับการมีทรัพยากรที่สมบูรณ์ตรงตามความต้องการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ห้องสมุดอยู่ในแหล่งที่เข้าถึงสะดวก และมีเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม คำถามที่มีน้ำหนักมากในปัจจุบันคือ “มีความสะดวกในการเข้าใช้ทรัพยากรห้องสมุด” “ท่านได้รับข้อมูลที่ต้องการจากห้องสมุด” “ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด)” และ “บุคลากรให้บริการผู้ใช้อย่างรวดเร็วทันทั่วทั้ง”

3. Affect of service-personal ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการและจิตสำนึกในการให้บริการ รายการคำถามที่มีน้ำหนักมากในปัจจุบันคือ “บุคลากรสามารถจัดการกับปัญหาในการบริการอย่างเชื่อถือได้” บรรณารักษ์ได้เตรียมพร้อมในการตอบคำถามผู้ใช้ “บุคลากรห้องสมุดสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการเพียงครั้งแรกเท่านั้น (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมอีกเป็นครั้งที่สองหรือสาม)”

แม้ว่าคำถามเกี่ยวกับสถานที่ที่ไม่สามารถจัดกลุ่มได้เป็นปัจจัยใหม่ คือ Library as place แต่คำถามเกี่ยวกับสถานที่ที่เงียบสงบและสบาย ก็มีน้ำหนักมากในทุกปัจจัย ซึ่งแสดงว่าผู้ใช้ให้ความสำคัญกับเรื่องสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าด้วย

ตารางที่ 4 ปัจจัยที่ผู้ใช้ใช้ตัดสินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

	Factor		
	1	2	3
ในสถานที่ให้บริการมีเอกสาร หรือแผ่นพับแนะนำวิธีการใช้ หรือ มีป้ายแนะนำการใช้บริการต่างๆ	0.82	0.02	0.00
บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	0.80	-0.06	0.11
สามารถให้บริการได้ครบถ้วนตามที่ตกลงไว้	0.80	-0.09	0.11
รับประกันความถูกต้องของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ เช่น ข้อมูลจำนวนการยืมหนังสือของแต่ละคนถูกต้องตามที่ยืมจริง	0.77	-0.02	0.09
บุคลากรมีอัธยาศัยที่ดีเสมอ	0.76	0.27	-0.15
มีการสอนหรือแนะนำผู้ใช้ในขณะที่ใช้บริการหรือเปิดสอนเป็นทางการเมื่อต้องการ	0.75	-0.12	0.16
แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ	0.74	0.07	-0.01
มีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย	0.73	0.15	-0.08
บุคลากรมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้	0.72	0.14	-0.03
สามารถเข้าถึงทรัพยากรในรูปแบบดิจิทัล เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น Ebsco Host, ABI/INFORM ฯลฯ) หรือฐานข้อมูลได้โดยการใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	0.72	-0.08	0.05
บุคลากรให้ความสนใจในการให้บริการผู้ใช้เป็นรายบุคคล	0.70	0.14	-0.02
สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษา	0.67	0.23	-0.08

เมื่อต้องการเอกสารจากผู้อื่นผู้ใช้ได้รับตรงเวลาที่ต้องการ	0.59	-0.16	0.26
สถานที่ให้บริการดูน่าสบายและดูน่าเชิญชวนให้ใช้บริการ	0.05	0.79	0.00
มีความสะดวกในการเข้าใช้ทรัพยากรห้องสมุด	0.01	0.77	0.11
บุคลากรสนใจในการให้บริการผู้ใช้อย่างจริงจัง	0.14	0.74	0.05
ท่านได้รับข้อมูลที่ต้องการจากห้องสมุด	-0.03	0.71	0.18
สิ่งอำนวยความสะดวกเช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ ดูทันสมัยน่าใช้	0.17	0.64	0.05
ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด)	0.09	0.63	0.08
บุคลากรให้บริการผู้ใช้อย่างรวดเร็วทั่วทั้งที่	0.11	0.62	0.17
บุคลากรสามารถจัดการกับปัญหาในการบริการอย่างเชื่อถือได้	-0.01	0.03	0.86
บรรณารักษ์ได้เตรียมพร้อมในการตอบคำถามผู้ใช้	0.07	0.01	0.81
บุคลากรห้องสมุดสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการเพียงครั้งแรกเท่านั้น (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมอีกเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	0.03	-0.01	0.78
บุคลากรห้องสมุดให้ความเอาใจใส่เมื่อติดต่อกับผู้ใช้	0.01	0.16	0.77
บรรณารักษ์มีความรู้ในการตอบคำถามของผู้ใช้	0.03	0.06	0.76
บุคลากรห้องสมุดส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้	0.13	-0.15	0.76
บุคลากรสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้เมื่อให้บริการ	0.11	0.10	0.69
ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับการศึกษามีสมาธิและทำให้มีความคิดสร้างสรรค์	-0.01	0.18	0.69
ท่านมีความคาดหวังที่จะค้นพบข้อมูลและแนวคิดใหม่ๆ จากการใช้ห้องสมุด	-0.03	0.28	0.64

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization. Rotation converged in 10 iterations.

Eigen values	15.14	1.96	1.63
Contribution (%)	52.20	6.76	5.62
Cumulative contribution (%)	52.20	58.96	64.58

Factor correlation matrix

Factor	1	2	3
1	1	0.59	0.69
2	0.59	1	0.48
3	0.69	0.48	1

ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเมื่อใช้บริการห้องสมุด

ผู้วิจัยได้จัดหมวดหมู่ข้อเสนอแนะของผู้ใช้จากคำถามปลายเปิด และนับจำนวน จากข้อมูลดังกล่าว พบว่าปัญหาที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบคือปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรห้องสมุด ความสะดวกในการเข้าถึง สถานที่ที่ไม่เพียงพอสำหรับการศึกษาและเกี่ยวกับจิตสำนึกในการให้บริการ สำหรับปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรห้องสมุดคือ ความไม่พอเพียง และล้าสมัย ปัญหาที่สำคัญอื่นๆ อีกคือการหาหนังสือไม่พบบนชั้น แม้จะพบในการสืบค้นจากการสืบค้นรายการแบบออนไลน์ (Online

Public Access Catalog-OPAC) จากการวิเคราะห์ค่าที่ขาดหายไป (Missing value) ซึ่งหมายถึงข้อที่ผู้ใช้ไม่ตอบคำถาม พบว่าค่าที่ขาดหายไปในส่วนที่เกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตัวบรรณารักษ์มีจำนวนมาก ซึ่งอาจหมายถึงผู้ใช้ไม่สามารถตอบคำถามได้เพราะไม่ได้ติดต่อบรรณารักษ์ในขณะที่ใช้บริการ แสดงว่าผู้ใช้ไม่ได้มีปัญหาเกี่ยวกับจิตสำนึกในการให้บริการของบรรณารักษ์ แต่อาจเป็นบุคลากรฝ่ายอื่น เพราะผู้ใช้นักใช้คำว่า “เจ้าหน้าที่” ในการแสดงความคิดเห็น

ตารางที่ 4 ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเมื่อใช้บริการห้องสมุด

ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเมื่อใช้บริการห้องสมุด	จำนวน
หนังสือไม่เพียงพอ	51
การจัดชั้นหนังสือมีปัญหา เช่น หาหนังสือไม่พบ จัดชั้นซ้ำ	41
หนังสือไม่ทันสมัย	23
รอนานเกินไปเมื่อต้องการยืมคืนหนังสือ	15
เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ	15
ไม่มีสถานที่พอเพียงในการอ่าน หรือศึกษา	14
บุคลากรบางคนไม่สุภาพ	13
บุคลากรควรมีจิตสำนึกในการให้บริการ	10
เวลา ปิด เปิด ไม่สะดวก	10
มีเสียงดังเกินไปในห้องสมุด	10
OPAC มีปัญหา เช่น หน้าจอใช้ยาก ประมวลผลช้า	10
บริการล๊อคเกอร์ไม่สะดวก ไม่สามารถนำสิ่งของที่จำเป็นเข้าไปได้	10
เมื่อใช้ห้องสมุดผ่านเครือข่าย ประสบปัญหา เข้าใช้ไม่ได้ หรือระบบทำงานช้า	7
บริการยืมระหว่างห้องสมุดไม่สะดวกที่จะใช้	7
บริการยืม คืน ไม่ยืดหยุ่น	7
ต้องการให้ขยายบริการเข้าใช้ห้องสมุดผ่านเครือข่ายให้มากขึ้น	6
ต้องการให้ขยายบริการอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น	6
ข้อมูล ยืม คืน ไม่เที่ยงตรง	5
วารสารไม่เพียงพอ และล้าสมัย	5
อุณหภูมิในห้องสมุดไม่เหมาะสม	4
ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก ให้มากขึ้น เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม มุมอาหารว่าง	3
ต้องการป้ายบอกทิศทาง	3
การใช้การ์ดที่ประตูทางเข้า มีปัญหา	3
บุคลากรไม่เพียงพอ	3
ห้องสมุดควรแจ้งให้ทราบว่ามียังบริการอะไรบ้าง	3
ต้องการวารสารออนไลน์ให้มีจำนวนมากขึ้น	3
บรรณารักษ์ควรมีความรู้ในการให้บริการ	2
วัสดุห้องสมุดเช่น หนังสือ คอมพิวเตอร์ ขาด	2
ปรับปรุงบริการถ่ายเอกสาร	2

ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเมื่อใช้บริการห้องสมุด	จำนวน
ต้องการบริการ วรรณคดี และสารสังเขปให้มากขึ้น	2
เซิร์ฟเวอร์ห้องสมุดมีปัญหา	2
รู้สึกไม่ปลอดภัยในห้องสมุด	1
ปรับปรุงการให้หัวเรื่อง	1
ต้องการหนังสือพิมพ์จำนวนมากขึ้น	1
ต้องการที่นั่งที่นั่งสบาย	1
ควรมีการสอนการใช้ห้องสมุดในรูปแบบวิดีโอ	1
คอมพิวเตอร์ทำงานช้า	1
รวมทั้งสิ้น	303

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดังนี้

1. สิ่งที่ผู้บริหารควรจะต้องระดมงบประมาณเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการ เป็นลำดับต้นๆ ส่วนมากจะเกี่ยวข้องกับ ทรัพยากรห้องสมุด สถานที่ที่ไม่พอเพียง และจิตสำนึกในการให้บริการ (ตารางที่ 3) จากผลการวิจัยพบว่าระดับของลักษณะการให้บริการดังกล่าว ต่ำกว่าระดับความคาดหวังอย่างต่ำในการบริการ ดังนั้นห้องสมุดต้องเร่งปรับปรุงสิ่งที่ได้ระบุไว้อย่างทันด่วนที่ เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการ

2. สำนักหอสมุดควรสอนหรือแนะนำผู้ใช้ในการใช้ห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการจัดทำแผ่นพับ หรือวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่ไปกับการให้บริการ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังเรื่องการจัดการสอนการใช้ทรัพยากรห้องสมุดนั้นอยู่ในลำดับที่ต่ำมาก (ตารางที่ 1) และผลจากการคำนวณ Zone of Tolerance พบว่า ค่าที่ขาดหายไปในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบรรณารักษ์หายไปจำนวนมาก ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าผู้ใช้ต้องการใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง และไม่ค่อยจะติดต่อกับบรรณารักษ์ในขณะที่ใช้บริการ

3. ถึงแม้ว่าผู้ใช้จำนวนน้อยที่ตอบคำถามในส่วนของการใช้ห้องสมุดในระยะไกล (Remote Access) แต่ความคาดหวังในการใช้ทรัพยากรในรูปแบบดิจิทัลกลับอยู่ในลำดับต้นๆ (ตารางที่ 1) ดังนั้นห้องสมุดจึงควรจัดหาวิธีทางเพื่อให้การเข้าถึงทรัพยากรประเภทนี้สะดวกมากขึ้น เช่น จัดหาคอมพิวเตอร์เพื่อเข้าใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติม และควรมีการแนะนำวิธีการใช้ที่ดีด้วย เช่น อาจมีเอกสารประกอบ จัดให้มีบุคลากรตอบคำถามในเรื่องนี้ให้มากขึ้น และมีการประชาสัมพันธ์บริการให้มากขึ้นโดยผ่านสื่อประเภทต่างๆ รวมทั้งโฮมเพจของห้องสมุด

บทสรุป

การประเมินคุณภาพการให้บริการห้องสมุดโดยการใช้แบบประเมิน SERVQUAL และใช้แนวคิดด้านการตลาด ถือว่าเป็นรูปแบบการประเมินคุณภาพการบริการโดยผู้ใช้เป็นผู้ตัดสินใจ เป็นทางเลือกในการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งแต่เดิมจะวัดจากจำนวนทรัพยากรหรือสถิติการใช้ทรัพยากร ผลที่ได้จากการประเมิน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับ เขตของความอดทน ทำให้ผู้บริหารสามารถจัดลำดับสิ่งที่จะต้องปรับปรุงได้อย่างเป็นรูปธรรม และปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยทำให้ผู้ประเมินทราบว่าในความคิดเห็นของผู้ใช้นั้น เรื่องอะไรเป็นสิ่งที่สำคัญ การประเมินคุณภาพการบริการวิธีนี้เป็นที่นิยมในต่างประเทศ ทั้งในวงการห้องสมุดและในอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งถ้าห้องสมุดในประเทศไทยสามารถนำไปปฏิบัติได้ ก็จะเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งในการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- ธรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัย. รายงานประจำปี 2545 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2545.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ พิมพ์ครั้งที่ 12 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. รายงานการศึกษาดตนเอง : Self Study Report - SSR กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545
- Abdallah, Fawz S. Service Quality in the Reference services of the Lebanese American University (LAU) Libraries : Gap Analysis. PhD. Dissertation. Simons College, 2002.
- Cook, Colleen and Heath, Fred. SERVQUAL and the Quest for New Measures. (<http://www.arl.org/newsltr/207/servqual.html>)
- Cook, Colleen and Thompson, Bruce. "Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality" Journal of Academic Librarianship Vol.26, no.4, 2000 : p. 248-258.
- Cullen, Rowena. "Perspectives on User Satisfaction Surveys." Library Trends. Vol.49, no.4 (Spring 2001) : p. 662-686.
- Grapentine, Terry. The History and Future of Service Quality Assessment : Connecting Customer Needs and Expectations to Business Processes (<http://www.grapentine.com/displayarticles.asp?id=10>)

- Hernon, Peter. "Quality : New Directions in the Research" *Journal of Academic Librarianship*. Vol.28, no.4 (Jul 2002) : p. 224-231.
- Hernon, Peter and Altman Ellen. *Assessing Service Quality : Satisfying the Expectations of Library Customers*. Chicago : American Library Association, 1998.
- Johnston, Robert. "The Zone of Tolerance : Exploring the relationship between service transactions and satisfaction with the overall service International" *Journal of Service Industry Management* vol. 6,no.2 ,1995 :p. 46-61.
- Marketing Consultant for MCB University Press. *Journal of Services Marketing* vol.14, no.5, 2000.
- Nitecki, Danuta A. and Hernon, Peter. *Measuring Service Quality at Yale University's Libraries*. *Journal of Academic Librarianship* Vol.26,no.4 (July 2000) : p. 259-273.
- Nitecki, Danuta A. "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries." *Journal of Academic Librarianship* vol. 22,no.3 (May 1996) : p.181-191.
- Parasuraman A., Zeithaml, Valarie A., and Berry, Leonard L. "SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perspectives of Service Quality" *Journal of Retailing* vol.64, no.1 (Spring 1998) : p. 12- 40.
- Parasuraman A., Zeithaml, Valarie A., and Berry, Leonard L. "Understanding Customer Expectations of Service." *Sloan Management Review*. (Spring) 1991 : p. 39-48.
- Surithong Srisa-Ard. *User Expectations and Perceptions of Library Service Quality of an Academic Library in Thailand* PhD. Dissertation. Illinois State University, 1997.
- Thammasat University Library System. Library branches <<http://library.tu.ac.th/main/index.html> >

ภาคผนวก

แบบประเมิน SERVQUAL

แบบสอบถามการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของท่าน

โดยพิจารณาระดับความแตกต่างของการบริการ 2 ระดับ โดยพิจารณาที่ตัวเลขเป็นหลัก ตัวเลขมากหมายถึงพอใจ / ต้องการในระดับมาก ตัวเลขน้อยหมายถึงต้องการ / พึงพอใจระดับน้อย ระดับการบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ หมายถึงระดับการให้บริการอย่างต่ำที่สุดที่ท่านพิจารณาแล้วว่าเพียงพอ และสามารถยอมรับได้ แม้ว่าไม่เท่ากับระดับบริการที่ท่านประสงค์จะได้รับ ระดับบริการที่ประสงค์จะได้รับ หมายถึงระดับบริการที่ท่านต้องการจะได้รับจากห้องสมุด ซึ่งระดับสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับความต้องการในการใช้บริการนั้นๆ

หมายเหตุ กรุณาตอบทุกข้อ

- (1) ระดับการบริการอย่างต่ำที่ท่านยอมรับได้ (กรุณาเลือกเพียง 1 ตัวเลข ในคอลัมน์ที่ 2)
- (2) ระดับการบริการที่ท่านประสงค์จะได้รับ (กรุณาเลือกเพียง 1 ตัวเลขในคอลัมน์ที่ 3)
- (3) ความเห็นของท่านต่อการบริการจริงที่ได้รับจากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (กรุณาเลือกเพียง 1 ตัวเลขในคอลัมน์ที่ 4 และถ้าท่าน "ไม่เห็นด้วย" เกี่ยวกับบริการที่ได้รับจากห้องสมุด กรุณาเลือก "N" ซึ่งอยู่ที่ช่องสุดท้าย และตอบข้อต่อไป

เมื่อท่านใช้บริการ.....	ระดับการบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่ประสงค์จะได้รับ :		ระดับการบริการจริงที่ได้รับจากห้องสมุด :	
	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง
1. ท่านได้รับข้อมูลที่ต้องการจากห้องสมุด	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7 N
2. ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด)	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7 N
3. สถานที่ให้บริการดูน่าสบายและดูน่าเชิญชวนให้ใช้บริการ	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7 N
4. บุคลากรสนใจในการให้บริการผู้ใช้อย่างจริงจัง	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7 N
5. มีความสะดวกในการเข้าใช้ทรัพยากรห้องสมุด	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7 N
6. บุคลากรให้บริการผู้ใช้อย่างรวดเร็วทันทั่วถึง	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7 N
7. สิ่งอำนวยความสะดวกเช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ ดูทันสมัยน่าใช้	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7 N
เมื่อท่านใช้บริการ.....	ระดับการบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่ประสงค์จะได้รับ :		ระดับการบริการจริงที่ได้รับจากห้องสมุด :	
	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง
8. บุคลากรมีอัธยาศัยที่ดีเสมอ	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7 N
9. บุคลากรให้ความสนใจในการให้บริการผู้ใช้เป็นรายบุคคล	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7 N
10. สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษา	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7 N
11. มีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7 N
12. เมื่อต้องการเอกสารจากผู้อื่นผู้ใช้ได้รับตรงเวลาที่ต้องการ	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7 N
13. แจ้งให้ผู้บริหารทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7 N
14. รับประกันความถูกต้องของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ เช่น ข้อมูลจำนวนการยืมหนังสือของแต่ละคนถูกต้องตามที่ยืมจริง	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7 N
15. ในสถานที่ให้บริการมีเอกสาร หรือแผ่นพับแนะนำวิธีการใช้ หรือ มีป้ายแนะนำการให้บริการต่างๆ	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7 N
16. สามารถเข้าถึงทรัพยากรในรูปแบบดิจิทัล เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น Ebsco Host, ABI/INFORM ฯลฯ) หรือฐานข้อมูลได้โดยการใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7 N

17. สามารถให้บริการได้ครบถ้วนตามที่ได้ตกลงไว้	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7 N
18. บุคลากรมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7 N
19. มีการสอนหรือแนะนำผู้ใช้ในขณะที่ให้บริการหรือเปิดสอนเป็นทางการเมื่อต้องการ	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7 N
20. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7 N
เมื่อท่านใช้บริการ.....	ระดับการบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้	ระดับบริการที่ประสงค์จะได้รับ :	ระดับการบริการจริงที่ได้รับจากห้องสมุด :
	ต่ำ สูง	ต่ำ สูง	ต่ำ สูง
21. บุคลากรสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้เมื่อใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7 N
22. บุคลากรห้องสมุดส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7 N
23. บรรณารักษ์มีความรู้ในการตอบคำถามของผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7 N
24. บุคลากรห้องสมุดสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการเพียงครั้งแรกเท่านั้น (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมอีกเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7 N
25. บุคลากรสามารถจัดการกับปัญหาในการบริการอย่างเชื่อถือได้	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7 N
26. ท่านมีความคาดหวังที่จะค้นพบข้อมูลและแนวคิดใหม่ๆ จากการใช้ห้องสมุด	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7 N
27. บรรณารักษ์ได้เตรียมพร้อมในการตอบคำถามผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7 N
28. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับการศึกษาย่างมีสมาธิและทำให้มีความคิดสร้างสรรค์	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7 N
29. บุคลากรห้องสมุดให้ความเอาใจใส่เมื่อติดต่อกับผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7 N

การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เป็นการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัว (Multivariate analysis) ใช้ในกรณีที่ผู้วิจัยต้องการลดจำนวนตัวแปรที่มีอยู่หลายตัวให้เหลือเพียงไม่กี่ตัวหรือไม่กี่ปัจจัย โดยให้มีจำนวนน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ซึ่งย่อมต้องน้อยกว่าจำนวนตัวแปรเดิม โดยที่แต่ละปัจจัยนั้นจะไม่มีความสัมพันธ์กัน และสามารถนำเอาคะแนนของปัจจัยเหล่านี้ไปวิเคราะห์ต่อไปได้ โดยถือเสมือนว่าเป็นตัวแปรตัวใหม่ที่ประกอบด้วยตัวแปรเดิมหลายๆ ตัว

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ตัวแปรส่วนใหญ่เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเป็นนามธรรม (Abstract) คือเป็นการประเมินคุณภาพของการบริการห้องสมุด มีการใช้คำถามหลายคำถามมาประกอบกัน เช่น การวัดคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หรือ ด้านสถานที่ (Library as Place) ต้องใช้คำถามหลายคำถามมาวัด ก่อนจะนำตัวแปรเดิมมารวมกัน ต้องมีการแปลงคะแนนของตัวแปรต่างๆ เหล่านั้นเป็นคะแนนมาตรฐานก่อน เนื่องจากตัวแปรแต่ละตัวมีน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) ไม่เท่ากัน

การนำการวิเคราะห์ปัจจัยไปประยุกต์ใช้

นอกจากการวิเคราะห์ปัจจัยจะเป็นการจัดกลุ่มตัวแปรแล้ว ยังมีการนำการวิเคราะห์ปัจจัยมาประยุกต์ใช้เพื่อจุดประสงค์ต่าง ๆ อีก ยกตัวอย่างเช่น การศึกษาการรวมกลุ่มของแต่ละตัวแปร เป็นการนำเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยมาช่วยในการพิจารณาถึงน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรแต่ละตัวว่าตัวแปรใดมีความสำคัญต่อกลุ่มมากน้อยเพียงใด

ห้องสมุดแอปเบย์ของซังกาล

ปราณี อัสวภูษิตกุล

ห้องสมุดแอปเบย์ของซังกาล ตั้งอยู่ที่รัฐซัง กัลเลน (Sankt Gallen or St.Gallen) จัดเป็นห้องสมุดที่เก่าแก่ที่สุดในสมาพันธรัฐสวิสเซอร์แลนด์ (Switzerland) วัตถุประสงค์ในการก่อตั้งครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 612 นั้น เพื่อเป็นการเฉลิมฉลองและอวยพรนักบวชซังกาล (St.Gall) ทำหน้าที่เป็นห้องสมุดวัด และห้องสมุดส่วนตัวของกษัตริย์ในระยะเวลาต่อมา ในปี ค.ศ. 1983 ห้องสมุดแห่งนี้ได้รับการบันทึกว่าเป็นมรดกทางวัฒนธรรมแห่งหนึ่งของโลกจากองค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization - UNESCO)

The Abbey Library of St.Gall

Pranee Usavapusitkul

The Abbey Library of St. Gall is in Canton St. Gallen. It is the oldest library in Switzerland. The first objective for the former Benedictine Abbey of St. Gall in 612 A.D. It was also the priest's library and king's library in later. This library was included in the UNESCO lists cultural heritage sites in 1983 A.D.

ห้องสมุดแอปเปย์ของซังกาล (The Abbey Library of St.Gall)

ปราณี อัครภูษิตกุล *



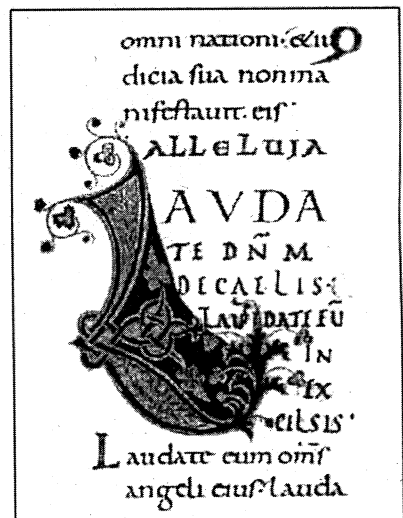
ห้องสมุดแอปเปย์ของซังกาล

ห้องสมุดแอปเปย์ของซังกาล ตั้งอยู่ที่รัฐซัง กัลเลน (Sankt Gallen or St.Gallen) ในสมาพันธรัฐสวิตเซอร์แลนด์ (Switzerland) วัตถุประสงค์ในการก่อตั้งครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 612 นั้น เพื่อเป็นการเฉลิมฉลองและอวยพรนักบวชซังกัลเลน (St.Gall) ส่วนผู้วางรากฐานในการก่อสร้างห้องสมุดแห่งนี้เป็นผู้เผยแพร่ศาสนา (Missionary) ชาวไอริชชื่อกัลลัส (Gallus) และได้รับการพัฒนาเรื่อยมาโดยซังออกตมา (St.Otmar)

* อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ในตอนต้นศตวรรษที่ 9 เป็นช่วงระยะเวลาของความเจริญรุ่งเรืองทางด้านศาสนา การศึกษา และเศรษฐกิจอย่างมาก ห้องสมุดแอบเบย์ของซังกาลนอกจากรับบทบาทเป็นห้องสมุดแล้ว ยังมีบทบาทเป็นโรงเรียน เป็นศูนย์กลางของวัฒนธรรมตะวันตกในบริเวณเทือกเขาแอลป์ (เทือกเขาดังกล่าวตั้งอยู่ในบริเวณส่วนกลางของยุโรป) และในระยะเวลาต่อมาก็มีบทบาทเป็นห้องสมุดส่วนตัวของกษัตริย์ที่สำคัญแห่งหนึ่งของโลก กล่าวได้ห้องสมุดแอบเบย์ของซังกาลเป็นห้องสมุดที่เก่าแก่ที่สุดในสมาพันธรัฐสวิสเซอร์แลนด์

ห้องสมุดแห่งนี้เก็บรวบรวมผลงานที่เป็นต้นฉบับตัวเขียน (Manuscripts) พร้อมภาพประกอบของนักวาดภาพที่มีชื่อเสียง เช่น วูลฟคอส (Wolffcoz) โฟลชาท (Folchart) ซินแตรัม (Sintram) ผลงานต้นฉบับตัวเขียนของกวีและนักดนตรี เช่น ทูโอทีโล (Tuotilo) โนทเค่อ เดอะชัตมเมอร์ (Notker the Stammerer) เอ็กเคอฮาท (Ekkehart) และโนทเค่อ ลาเบโอ (Notker Labeo) กวีผู้ประพันธ์วรรณคดีโบราณของเยอรมัน นอกจากนี้ยังมีหนังสือหายาก (Rare Books) และต้นฉบับตัวเขียนในสมัยกลาง แสดงให้เห็นถึงพัฒนาการของต้นฉบับตัวเขียนและเรื่องราวเกี่ยวกับพัฒนาการของวัฒนธรรมยุโรปในศตวรรษที่ 18 จนถึงกรยกเลิกระบบกษัตริย์ในปี ค.ศ.1805 ซึ่งในปีเดียวกันนี้ห้องสมุดแอบเบย์ของซังกาลก็ตกอยู่ในสภาพเสื่อมโทรม แต่ก็ได้ถูกทำลายเสียเลยทีเดียว อันเนื่องมาจากผลกระทบของสงครามนโปเลียน (Napoleonic Wars 1803-1805) สงครามครั้งนี้เป็นสงครามระหว่างจักรพรรดินโปเลียน (Napoleon I 1769-1821) ของฝรั่งเศสกับชาติต่างๆ ในยุโรป (Microsoft Encarta Encyclopedia Standard, CD-ROM, 2003)



(<http://www.stibi.ch/e/exhibition/treasures.htm>) (<http://www.stibi.ch/e/friendsofthelibrary/friends.htm>)

ต้นฉบับตัวเขียนที่มีการประดิษฐ์และตกแต่งตัวอักษรอย่างงดงาม

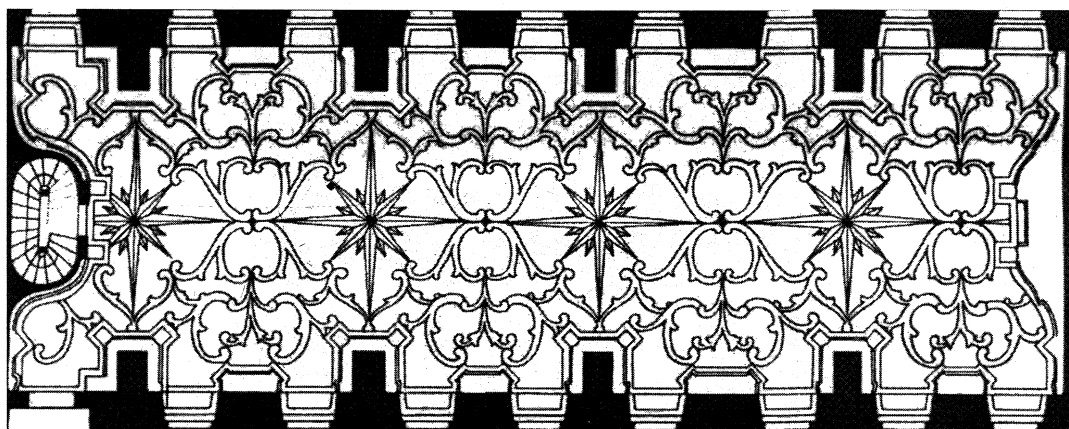
มีการใช้สีสรรสดใสที่เรียกว่า อิลลูมินชัน (Illumination)



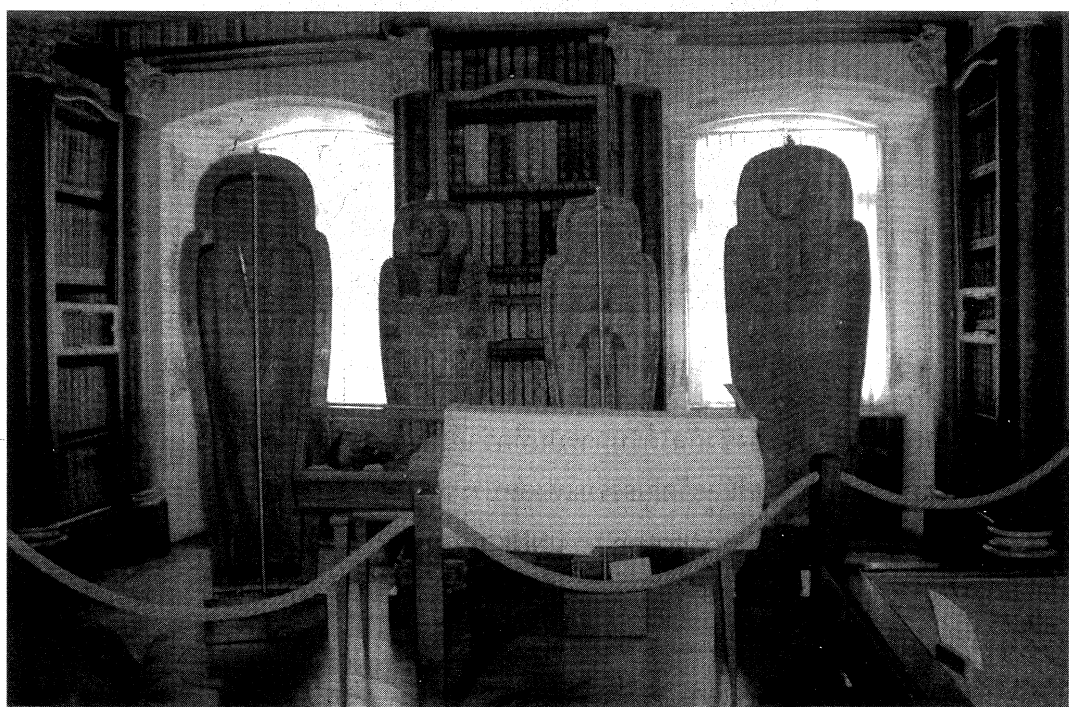
หนังสือหายากและต้นฉบับตัวเขียนที่บันทึกลงบนหนังวัว (Parchment)

ห้องสมุดแอปเบย์ของซังกาลได้รับการบันทึกว่าเป็นมรดกทางวัฒนธรรมแห่งหนึ่งของโลก จากองค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization - UNESCO) เมื่อปี ค.ศ.1983 ห้องสมุดแห่งนี้สะสมต้นฉบับตัวเขียนในสมัยคาโรลินเจียนและออตโตเนียน (Carolingian and Ottonian) ตั้งแต่ศตวรรษที่ 8 ถึงศตวรรษที่ 11 ด้วย (<http://www.stibi.ch/homee.htm>)

ปัจจุบันห้องสมุดแอปเบย์ของซังกาลอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของรัฐซัง กัลเลน เป็นห้องสมุดเฉพาะเพื่อการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ ในสมัยกลาง (ค.ศ.1100 - ค.ศ.1500) ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาเกี่ยวกับพิธีการในการสวดมนต์ คัมภีร์ไบเบิล ประวัติศาสตร์ศิลปะ ดนตรี ปรัชญาละติน ตำราทางโหราศาสตร์ กฎหมาย การแพทย์ งานวิจัยด้านภาษาเยอรมัน และต้นฉบับตัวเขียนที่สำคัญยิ่งอีกชิ้นหนึ่งก็คือ แบบแปลนของโบสถ์ (Plan of St.Gallen Monastery) ซึ่งบันทึกลงบนหนังวัว (Parchment) ในตอนต้นศตวรรษที่ 9 แบบแปลนดังกล่าวเปรียบเสมือนพิมพ์เขียวของห้องสมุดแอปเบย์ของซังกาลนอกจากนี้ยังมีมัมมี่พร้อมหีบศพที่ทำมาจากไม้จำพวกมะเดื่อได้มาจากทางตอนเหนือของอียิปต์มีอายุ 700 ปี ก่อนคริสตกาล ซึ่งห้องสมุดได้รับอภินันทนาการมาเมื่อศตวรรษที่ 19



แบบแปลนของโบสถ์ ที่บันทึกลงบนหนังวัว ปัจจุบันคือโถงห้องสมุด
มีการติดตั้งครุภัณฑ์ไม้ติดถาวรกับตัวอาคาร



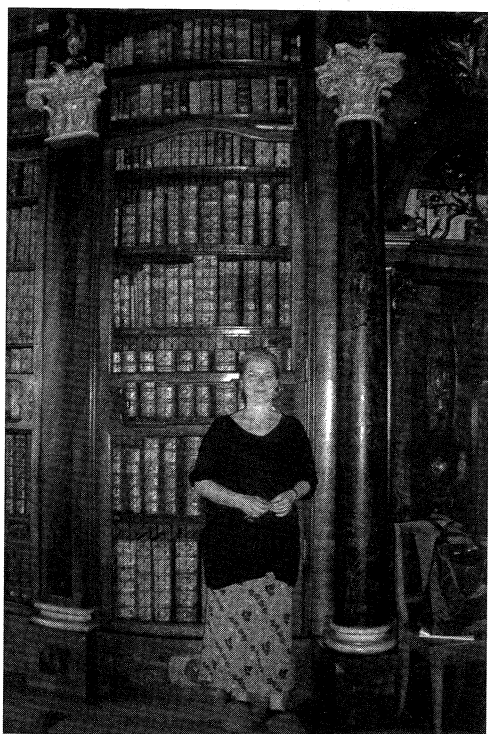
มัมมี่พร้อมหีบศพที่ทำมาจากไม้จำพวกมะเดื่อ มีแหล่งที่มาจากทางตอนเหนือของอียิปต์
อายุ 700 ปี ก่อนคริสตกาลตั้งแสดงอยู่ภายในห้องสมุดแอปเบย์ของซังกาล

ห้องสมุดแอปเบย์ของซังกาล นอกจากดำรงบทบาทฐานะที่เป็นห้องสมุดแล้ว ยังมีบทบาทฐานะเป็นพิพิธภัณฑ์ที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งของสมาพันธรัฐสวิตเซอร์แลนด์ด้วย ในแต่ละปีมีประชาชนจากทั่วโลกเดินทางมาเยี่ยมชมห้องสมุดแห่งนี้ปีละประมาณ 100,000 คน เพื่อมาชมนิทรรศการและสถาปัตยกรรมห้องสมุดในสมัยบาโรก (Baroque Library) ภายในอาคารห้องสมุดมีการตกแต่งอย่างหรูหราสง่างาม แผงด้วยความประณีตละเอียดอ่อน ตั้งแต่องานไม้ภายในอาคาร ครุภัณฑ์ ภาพวาดสี

น้ำมันบนเพดานห้องสมุด บริเวณระเบียงก่อนเข้าห้องสมุดประดับด้วยภาพวาดขนาดใหญ่และจารึกบนแผ่นดินเหนียวจำนวนมาก ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าเยี่ยมชมห้องสมุดแห่งนี้ได้เฉพาะชั้นล่างของห้องสมุดเท่านั้น กล่าวได้ว่าแอมเบย์เป็นห้องสมุดที่มีสถาปัตยกรรมสวยงามที่สุดแห่งหนึ่งของโลก

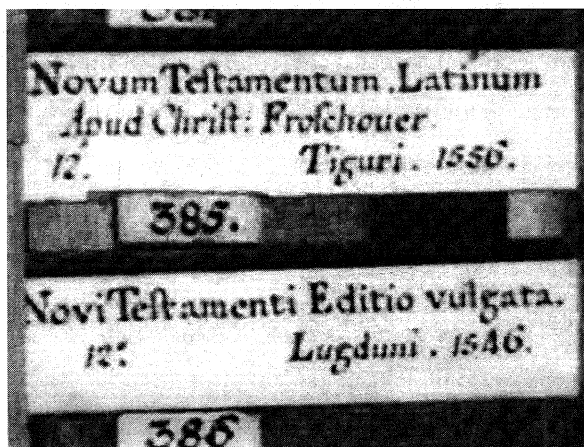
ห้องสมุดเปิดบริการตั้งแต่วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลาจะเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละเดือน วันเสาร์และวันอาทิตย์ เปิดบริการเป็นบางฤดูกาล เนื่องจากปัญหาด้านสภาพภูมิอากาศ

หนังสือหายากและต้นฉบับตัวเขียนจำนวน 140,000 เล่ม (<http://www.st.gallen-bodensee.ch/sights/stib01e.htm>) ถูกจัดเก็บไว้ในตู้ไม้โบราณติดผนังห้องทั้ง 4 ด้าน ทั้งชั้นล่างและชั้นบนภายในอาคารห้องสมุด สิ่งที่น่าสนใจประการหนึ่งสำหรับบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ ซึ่งผู้เขียนสังเกตได้จากการเดินสำรวจภายในห้องสมุดคือ การจัดเรียงสื่อสารนิเทศที่มีการจัดเรียงตามลำดับตัวอักษรของหัวเรื่องจาก A - Z และมีตัวเลขประกอบด้วย หนังสือหายากและต้นฉบับตัวเขียนทุกเล่มมีการบันทึกข้อมูลลงบนวัสดุคล้ายบัตรรายการ แต่เป็นการบันทึกโดยการเขียนด้วยมือลงบนวัสดุจำพวกแผ่นไม้บางๆ รูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าขนาดประมาณ 1.5 นิ้ว X 4.5 นิ้ว เรียงลำดับอย่างเป็นระบบภายในเสาของตู้หนังสือทุกตู้ซ้าย - ขวา เสาของตู้หนังสือที่เก็บบัตรรายการดังกล่าวผู้ออกแบบครุภัณฑ์งานไม้ภายในอาคารออกแบบได้อย่างสวยงามโดยสามารถปิดเปิดเสาได้ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับชื่อเรื่อง ชื่อผู้ดูแลเก็บรักษาต้นฉบับตัวเขียน ชื่อเมืองที่ทำการคัดลอกต้นฉบับตัวเขียน และปีที่คัดลอกต้นฉบับตัวเขียน ซึ่งปัจจุบันบรรณารักษ์ได้กำหนดสัญลักษณ์เป็นตัวเลขเพื่อจะโยงผู้ใช้ให้สามารถไปหยิบหนังสือหายากและต้นฉบับตัวเขียนดังกล่าวจากตู้ได้อย่างถูกต้อง



เสาของตู้หนังสือรูปทรงครึ่งวงกลมทั้งด้านซ้ายและด้านขวาออกแบบให้สามารถปิดเปิดได้เป็นที่เก็บบัตรรายการที่ทำจากไม้แผ่นบางๆ โดยเรียงบัตรดังกล่าวตั้งแต่ส่วนบนของเสาจนถึงส่วนล่างของเสา ด้านหน้าภายในตู้เป็นต้นฉบับตัวเขียนที่บันทึกด้วยมือ ปกหน้าทำจากหนังลูกวัว ที่เรียกว่า พาสซ์เมนต์ (Parchment) (Flury, Personal Interview)

บัตรรายการบันทึกโดยการ
เขียนด้วยมือลงบนวัสดุจำพวกไม้แผ่น
บางๆ รูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าขนาดประมาณ
1.5 นิ้ว x 4.5 นิ้ว จัดเรียงอยู่ภายในเสา
รูปทรงครึ่งวงกลมของตู้หนังสือทุกตู้
ซ้าย - ขวา โดยเรียงบัตรรายการจาก
บนลงล่าง ตามลำดับหมายเลขที่
บรรณารักษ์กำหนดขึ้นใหม่



ภาพข้างต้นผู้เขียนขยายภาพบัตรรายการที่เขียนด้วยมือลงบนวัสดุจำพวกไม้แผ่นบางๆ
จำนวน 2 บัตร ด้วยกล้องดิจิตอลให้มีขนาดใหญ่ขึ้นเพื่อให้ผู้อ่านเห็นข้อมูลที่บันทึกลงบนบัตร
รายการที่เป็นภาษาละติน โดยผู้เขียนได้สอบถามข้อมูลจากบาทหลวงผู้รู้ภาษาละติน

บัตรรายการแผ่นบนประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้

บรรทัดที่ 1 มีข้อความ Novum Tefeamentum . Latinum เป็นรายการของชื่อเรื่อง ใน
ที่นี้คือพระคัมภีร์ไบเบิลฉบับใหม่ (New Testament) ที่เป็นภาษาละติน

บรรทัดที่ 2 มีข้อความ Apud Chriff : Profchouer เป็นรายการของชื่อผู้ดูแลและเก็บ
รักษาต้นฉบับตัวเขียนเล่มนี้

บรรทัดที่ 3 มีข้อความ Tiguri เป็นรายการของชื่อเมืองที่ทำการคัดลอกต้นฉบับตัวเขียนเปรียบเสมือนรายการชื่อเมืองที่พิมพ์ในการลงรายการปัจจุบันนั่นเอง และ 1556 เป็นรายการของปีคริสต์ศักราชที่คัดลอกต้นฉบับตัวเขียน

สำหรับตัวเลข 385 บรรณารักษ์กำหนดขึ้นใหม่เพื่อโยงไปหาตัวเล่มต้นฉบับตัวเขียนที่เก็บรักษาอยู่ภายในตู้

บัตรรายการแผ่นล่างประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้

บรรทัดที่ 1 มีข้อความ Novi Tefamenti Editio vulgata เป็นรายการของชื่อเรื่อง ในที่นี้คือพระคัมภีร์ไบเบิลฉบับใหม่ (New Testament) ฉบับสำหรับประชาชน

บรรทัดที่ 2 มีข้อความ Lugduni เป็นรายการของชื่อเมืองที่ทำการคัดลอกต้นฉบับตัวเขียน และ 1546 เป็นรายการของปีคริสต์ศักราชที่คัดลอกต้นฉบับตัวเขียน และตัวเลข 386 บรรณารักษ์กำหนดขึ้นใหม่เพื่อโยงไปหาตัวเล่มต้นฉบับตัวเขียนที่เก็บรักษาอยู่ภายในตู้ (อูร์บานี, สัมภาษณ์)

นอกจากบัตรรายการซึ่งเปรียบเสมือนรายการบรรณานุกรมที่บันทึกลงบนวัสดุประเภทไม้แล้ว ปัจจุบันห้องสมุดได้จัดทำฐานข้อมูลบรรณานุกรมของสื่อสารนิเทศทุกชั้น ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลได้โดยผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด หรือสืบค้นผ่านเครือข่ายห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศในสมาพันธ์รัฐสวิตเซอร์แลนด์ (Network of Libraries and Information Centers in Switzerland - NEBIS) ก็ได้

จากข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดแอปเบย์ของซังกัลผู้เขียนมีความเห็นในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่หนึ่ง ห้องสมุดแห่งนี้จัดเป็นห้องสมุดที่มีพัฒนาการทางประวัติศาสตร์มาอย่างยาวนาน ในยามที่บ้านเมืองเจริญรุ่งเรือง สงบสุขปราศจากสงคราม ห้องสมุดก็ได้รับการดูแลและพัฒนาอย่างดี แต่ในยามที่บ้านเมืองไม่สงบสุข ห้องสมุดก็ขาดการดูแลเท่าที่ควร ทั้งนี้เพราะประชาชนต้องดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดของชีวิตเป็นสำคัญ ปรากฏการณ์เช่นนี้เป็นเหมือนกันกับห้องสมุดหลายแห่งในประเทศต่างๆ ทั่วโลก ดังเช่นความเจริญรุ่งเรืองของห้องสมุดในบริเวณแถบลุ่มแม่น้ำไทกริส (Tigris) และยูเฟรติส (Euphrates) หรือดินแดนเมโสโปเตเมีย (Mesopotamia) ซึ่งปัจจุบันก็คือดินแดนของประเทศอิรักนั่นเอง ห้องสมุดในอดีตที่ตั้งอยู่ในบริเวณนี้ได้แก่ ห้องสมุดที่เมืองเทลโลห์ (Library of Tellah) ห้องสมุดที่เมืองบอร์ซิปปา (Library of Borsippa) ห้องสมุดที่เมืองนินเวห์ (Library of Nineveh) ซึ่งต่อมามีหลังห้องสมุดต่างๆ เหล่านี้ก็ถูกรุกทลายและเสื่อมลงที่สุดในที่สุด

ประเด็นที่สอง จากข้อมูลที่บันทึกบนบัตรรายการที่ทำจากวัสดุประเภทไม้บางๆ บ่งบอกถึงความสามารถของผู้คิดและจัดทำรายการบรรณานุกรมของห้องสมุดแอปเบย์ของซังกัลในขณะนั้นที่สามารถเชื่อมโยงรายการบรรณานุกรมไปยังสื่อประเภทหนังสือหายากและต้นฉบับตัวเขียนได้อย่างแยบยล แสดงให้เห็นว่าห้องสมุดในสมัยนั้นมีวิธีการจัดเก็บสื่อสารนิเทศอย่างเป็นระบบโดยคำนึงถึงความสะดวกของผู้ใช้เช่นเดียวกับห้องสมุดในปัจจุบัน เพียงแต่แตกต่างกันบ้างในรายละเอียดของ

ข้อมูลที่จัดเก็บและสื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เข้ามามีบทบาทมากในการจัดเก็บและค้นคืนสารนิเทศใน ห้องสมุดปัจจุบัน

ประเด็นสุดท้าย ถึงแม้ว่าห้องสมุดแอปเปย์ของซังกัลจะเก็บรวบรวมและเผยแพร่สื่อสาร นิเทศประเภทหนังสือหายากและต้นฉบับตัวเขียน ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นสื่อสารนิเทศที่เก่าแก่ แต่ลักษณะการจัดเก็บ การค้นคืน และการนำเสนอสื่อดังกล่าวในปัจจุบันกลับเป็นสิ่งที่ทันสมัย อย่างยิ่ง คือมีการบันทึกรายการบรรณานุกรมลงในฐานข้อมูล หนังสือหายากและต้นฉบับตัวเขียน หลายรายการกำลังถูกบันทึกข้อมูลในรูปเอกสารฉบับเต็ม (Full text) ลงฐานข้อมูลเพื่อความสะดวก กับผู้ใช้และป้องกันการชำรุดสึกหรอของต้นฉบับจริง แต่ถ้าผู้ใช้ต้องการศึกษาค้นคว้าวิจัยจากต้น ฉบับจริง ก็สามารถติดต่อกับบรรณารักษ์ได้ ผู้ใช้ทั่วไปสามารถสืบค้นฐานข้อมูลดังกล่าวได้ในระบบ ออนไลน์ แต่ถ้าต้องการยืมเอกสาร ผู้ใช้ท่านนั้นต้องสมัครเป็นสมาชิกก่อน

บรรณานุกรม

อุรธานี. เจ้าอาวาสวัดพระแม่มหาการุณย์. สัมภาษณ์, 27 พฤศจิกายน 2546.

"Abbey Library of St.Gall." <<http://www.stibi.ch/homee.htm>>. 12 June 2003.

"The Abbey Library of St.Gall." Switzerland : St.Gallen, 10 June 2003. (Mimeographed).

"Abbey Library of St. Gallen, Switzerland." <<http://www.st.gallen-bodensee.ch/sights/stib01e.htm>>. 12 June 2003.

Flury, Theres. Librarian, The Abbey Library of St.Gall. Interview, 10 June 2003.

"Friends of the Library." <<http://www.stibi.ch/e/friendsofthelibrary/friends.htm>>. 12 June 2003.

"Manuscript treasures." <<http://www.stibi.ch/e/exhibition/treasures.htm>>. 12 June 2003.

Microsoft Encarta Encyclopedia Standard. (CD-ROM), 2003.

บทบัญญัติบางประการใน การจัดการความรู้

สุจิตร์ สุวภาพ

กล่าวถึงบทบัญญัติซึ่งเป็นหลักการเบื้องต้น 10 ประการ ในการจัดการความรู้ ได้แก่

- 1) การจัดการความรู้เป็นเรื่องที่มีต้นทุนสูง
- 2) การจัดการความรู้ที่มีประสิทธิผลต้องอาศัยการแก้ไขปัญหาย่างผสมผสานระหว่างคนและเทคโนโลยี
- 3) การจัดการความรู้เป็นเรื่องการเมือง
- 4) การจัดการความรู้ที่มีประสิทธิผลต้องการผู้จัดการที่มีความรู้
- 5) การจัดการความรู้จะได้รับผลประโยชน์เต็มที่ได้จากการกำหนดแผนที่มากกว่าการจำลองรูปแบบ และจากการตลาดมากกว่าระดับบนไปสู่ระดับล่าง
- 6) การแลกเปลี่ยนและการใช้การจัดการความรู้ร่วมกันเป็นเรื่องที่ไม่เกิดขึ้นบ่อยนัก
- 7) การจัดการความรู้คือการปรับปรุงกระบวนการทำงานของความรู้
- 8) การเข้าถึงความรู้เป็นแค่จุดเริ่มต้น
- 9) การจัดการความรู้เป็นเรื่องที่ไม่มีความจบ และ
- 10) การจัดการความรู้ต้องการข้อตกลงของความรู้

Some Principles of Knowledge Management

Suchit Suvaphab

Ten Principles of Knowledge Management are :

- 1) Knowledge management is expensive
- 2) Effective management of knowledge require hybrid solution of people & technology
- 3) Knowledge management is highly political
- 4) Knowledge management requires knowledge managers
- 5) Knowledge management benefits more from maps than models, more from market than from hierarchies
- 6) Sharing & using knowledge are often unnatural acts
- 7) Knowledge management means improving knowledge work processes
- 8) Knowledge access is only the beginning
- 9) Knowledge management never ends and
- 10) Knowledge management requires a knowledge contract.

บทบัญญัติบางประการใน การจัดการความรู้*

สุจิตร สุภาพ **

การจัดการความรู้ เป็นเรื่องที่มีการพูดถึงกันมากในด้านวิชาการหรือเทคโนโลยี ซึ่งยังเป็นข้อถกเถียงในเชิงปฏิบัติว่ามีวิธีการจัดการความรู้อย่างไร และจะทำให้เกิดมาตรฐานที่มีประสิทธิภาพสามารถนำมาปฏิบัติได้ในชีวิตประจำวันอย่างไร การจัดการความรู้ขั้นพื้นฐานในระบบธุรกิจและรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมที่สุดไม่ได้อยู่ที่กลวิธีที่ซับซ้อน แต่อยู่ที่หลักการจัดการขั้นสูง เมื่อองค์กรใดได้ตัดสินใจว่าหลักการนั้นคืออะไร โดยจะต้องคำนึงถึงการจัดการความรู้ จากนั้นก็จะเข้าถึงรายละเอียดในการวางแผนภายใต้หลักการที่กำหนดเอาไว้

เป็นเวลาเกือบ 2 ปีมาแล้วที่องค์กรหลายแห่งมีการเริ่มกระบวนการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ หลายองค์กรทำงานตามกฎเกณฑ์มานานหลายปี แต่ไม่นานพวกเขาก็จะตระหนักถึงบทบาทในการจัดการกับความรู้ บ่อยครั้งที่การจัดการความรู้เพิ่งเริ่มปรากฏชัดเจนขึ้นในองค์กรเหล่านั้น แต่ก็ถือว่าเป็นบทเรียนที่เพียงพอแล้วสำหรับเราที่จะสามารถวางกฎได้อย่างชัดเจน หลังจากมีการถกเถียงถึงหลักการและกฎเกณฑ์ต่างๆ

บทบัญญัติ 10 ประการที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ ขอให้แน่ใจว่ายังมีหลักการอีกมากมายที่จะมีให้กล่าวถึง แต่การที่ได้เลือกบทบัญญัติ 10 ประการมา โดยในแต่ละหลักการจะพูดถึงข้อจำกัด และประเด็นต่างๆ ซึ่งเป็นที่ทราบดีว่าองค์กรยังต้องดำเนินการต่อสู้กับหลักการเพื่อนำไปสู่ภาคปฏิบัติต่อไป

บทบัญญัติข้อที่ 1 การจัดการความรู้เป็นเรื่องที่มีต้นทุนสูง

ความรู้เป็นสินทรัพย์อย่างหนึ่ง การจัดการให้เกิดประสิทธิภาพต้องอาศัยการลงทุน ด้วยสินทรัพย์ประเภทอื่นๆ อีก มีกิจกรรมของวิธีการจัดการความรู้มากมายที่ต้องลงทุนด้วยเงิน แรงงาน และสิ่งต่างๆ ดังนี้

- การยึดถือความรู้ เช่น การสร้างเอกสารและการโอนเอกสารเข้าระบบคอมพิวเตอร์
- การเพิ่มคุณค่าให้กับความรู้ โดยผ่านการเรียบเรียง รวบรวม และสร้างสรรค์
- การพัฒนาการเข้าถึงลำดับของความรู้และความสนับสนุนใหม่ๆ ในการรับความรู้
- การพัฒนาโครงสร้างข้อมูลเทคโนโลยีพื้นฐาน และการใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อเผยแพร่ความรู้
- การให้ความรู้แก่บุคลากรในการสร้าง แบ่งปัน และการนำความรู้ไปใช้

* Davenport, Thomas H. Some Principle of Knowledge Management. Graduate School of Business, University of Texas at Austin. 1998. www.mccombs.utexam.edu

** หัวหน้าห้องสมุด ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายการตลาด-ผู้ลงทุน ศูนย์ระดมทุนและตลาดหลักทรัพย์ใหม่ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

บางองค์กรได้คำนวณต้นทุนของการจัดการความรู้ มีการประเมินในเรื่องของจำนวน เช่น โรเบิร์ต พุกแมน ผู้เป็นเจ้าของห้องทดลองพุกแมน คำนวณว่าบริษัทของเขาได้ใช้จ่าย 7% ของรายรับไปกับการจัดการความรู้ บริษัทแมคคินซี ได้ใช้เงิน 10% ของรายรับ มาเป็นระยะเวลาในการพัฒนาและจัดการต้นทุนทางด้านปัญญา

ถึงแม้ว่าการจัดการความรู้จะเป็นการลงทุนที่สูง แต่มีรายงานที่แน่ชัดว่าหากไม่มีการจัดการในเรื่องนี้จะต้องสูญเสียต้นทุนที่สูงกว่า อะไรคือต้นทุนของการเพิกเฉยและไม่เอาใจใส่ องค์กรต้องสูญเสียต้นทุนเท่าไร ที่ทำเป็นหลอกลืมว่าพนักงานในตำแหน่งสำคัญๆ ไม่สามารถตอบคำถามลูกค้าได้อย่างรวดเร็วหรือทั้งหมดได้ หรือตัดสินใจผิดพลาดบนพื้นฐานความรู้ที่ผิดๆ เพียงแค่องค์กรพยายามตัดสินใจว่า คุณค่าของการตัดสินใจที่มีคุณภาพจะประเมินคุณภาพของสินค้าและบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน ถ้าเราอยากเข้าถึงคุณค่าของความรู้ เราสามารถพยายามประเมินถึงต้นทุนของความไม่รู้ ซึ่งแน่นอนว่าการประเมินผลนี้อาจนำไปสู่ปัญหาทางการเมือง แต่ก็ยังเป็นหลักการหนึ่งเท่านั้น

บทบัญญัติข้อที่ 2 การจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการแก้ไขปัญหาย่างผสมผสานระหว่างคน และเทคโนโลยี

วารสาร Business Weekly ได้เขียนเรื่องเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์ว่า "คอมพิวเตอร์ที่คิดได้ จะเกิดขึ้นเร็วๆ นี้ เป้าหมายสูงสุดคือ ปัญญาประดิษฐ์ สามารถคิดอย่างมีเหตุผลใกล้เคียงกับมนุษย์ได้อยู่แค่เอื้อม" หัวข้อดังกล่าวเขียนขึ้นในปี 1995 อาจเป็นประสบการณ์ที่ซ้ำๆ ของผู้จัดการและมีอาชีพต่างๆ ซึ่งเคยได้ยินเรื่องเกี่ยวกับเครื่องกลบนพื้นฐานความรู้ตั้งแต่ปี 1950 แต่ความจริงก็คือว่าในทุกวันนี้ องค์กรที่ต้องการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพต้องใช้แรงงานคนเป็นจำนวนมาก คนจะกำหนดไว้แน่นอนในการดำเนินกิจกรรม การใช้คอมพิวเตอร์ และอื่นๆ อีก

คนอาจมีการลงทุนที่สูง และมีเรื่องอารมณ์มาเกี่ยวข้อง แต่ก็สามารถระบุถึงทักษะความรู้ได้อย่างแน่นอน ในเวลาที่เราต้องการความเข้าใจในเรื่องความรู้ การตีความหมายที่กว้างและซับซ้อน การรวบรวมเข้ากับข้อมูลอื่นๆ หรือการสังเคราะห์ความรู้ที่ยังไม่มีรูปแบบต่างๆ คนจะเป็นเครื่องมือที่ดีที่สุด ซึ่งเหล่านี้ คือ ความยุ่งยากในรูปแบบของความรู้ที่เราต้องการให้เป็นไปอย่างวิเศษที่สุด ดังนั้นคนจึงถูกว่าจ้างมาเพื่อการนี้

ระบบคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสาร อาจจะมีประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ โดยเป็นเครื่องมือในการเกาะติด ส่งผ่าน และเผยแพร่ความรู้ที่เป็นแบบแผน และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว คอมพิวเตอร์จะสามารถเกาะติดได้ดีกว่าคน คอมพิวเตอร์ยังมีประโยชน์มากถึงแม้ว่าอาจจะลำบากในการนำเสนอความรู้ที่จับต้อง เห็นได้ และมีเนื้อหา แต่ก็ยังมีคนจำนวนมากที่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์ หากว่าพวกเขาต้องการภาพรวมของสิ่งที่เกิดขึ้นในอาณาจักรของความรู้

การผสมผสานทักษะหลากหลายเข้าด้วยกัน เราจำเป็นต้องสร้างสภาวะการจัดการความรู้ อย่างผสมผสาน โดยอาศัยบุคลากรและผู้คนเพื่อไปให้ถึงหนทางที่สมบูรณ์ สำหรับผู้ประกอบการที่พอมิทักษะ จะตระหนักว่าเครื่องมือที่เปิดปิดตัวอย่างรวดเร็วนั้น ไม่จำเป็นต้องมีประสิทธิภาพ หรือ

ความยืดหยุ่นมาก เราต้องสร้างคลังความรู้ที่รวบรวมผู้คนที่สามารถพูดคุยกับเครื่องจักรกลในรูปของระบบเลขฐานสอง (บิต) และชุดของบิต (ไบต์) ดังนั้นเวลาที่เรารวบรวมระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ของการจัดการความรู้องค์กร เราต้องระบุนุคลากรผู้ที่จะดำเนินการด้วย ตัวอย่างเช่น จี เอ็ม ฮิวส์ อิเล็กทรอนิกส์ มีวิธีปรับระบบที่ดีที่สุดเพื่อให้สามารถเกาะติดข้อมูลโดยคนเป็นผู้รวบรวมความรู้จากคนและคอมพิวเตอร์ การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ต้องผ่านผู้ดำเนินการที่จะคัดเลือกสิ่งที่จะเป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องมากที่สุด ผู้ที่สามารถเข้าถึงจะบันทึกและหาวิธีที่จะกระตุ้นความสนใจของผู้อ่าน การใช้ระบบฐานข้อมูลจึงเป็นสิ่งที่มั่นคงก้าวหน้ามากขึ้น ผู้บริหารบางแผนกจึงแนะนำแผนกของตนสามารถเป็นตัวแทนที่ดีในระบบฐานข้อมูล

บทบัญญัติข้อที่ 3 การจัดการความรู้เป็นเรื่องการเมือง

ไม่ใช่เป็นความลับอีกที่จะกล่าวว่า ความรู้คืออำนาจ และไม่ใช่เรื่องที่ประหลาดที่การจัดการกับความรู้จะต้องใช้ทักษะการเมืองอย่างสูง ถ้าความรู้เกี่ยวข้องกับอำนาจ เงิน และความสำเร็จยังเกี่ยวข้องกับการวิ่งเต้น กลอุบาย และการจัดการในที่ลับ ถ้าไม่มีการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ตั้งแต่แรก ก็จะเป็นตัวขัดขวางที่ห้องคอร์ดรับรู้ ว่า ไม่มีสิ่งที่มีคุณค่าเกิดขึ้นภายในองค์กร

การเมืองแห่งความรู้มีความหมายอย่างไรในการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารบางคนอาจตีค่าการเมืองต่ำ และได้แย้งว่าเป็นเพียงแค่สิ่งที่เข้ามาขวางทาง ผู้จัดการความรู้ที่ฉลาดจะยอมรับและเก็บเรื่องการเมืองเข้ามาไว้ พวกเขาจะวิ่งเต้นเพื่อนำคุณค่าของความรู้มาใช้ พวกเขาจะเป็นนายหน้าในการต่อรองระหว่างผู้ที่มีข้อมูลและผู้ใช้ข้อมูล พวกเขาจะเก็บเกี่ยวอิทธิพลของผู้นำความคิดเห็น เพื่อเป็นผู้รับเอาการจัดการความรู้มาใช้ ในขั้นสูง ตลอดจนพวกเขาจะพยายามสร้างความโปร่งใสในความรู้ เพื่อให้องค์กรได้ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

บทบัญญัติข้อที่ 4 การจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพต้องการผู้จัดการที่มีความรู้

ทรัพยากรระบบธุรกิจที่สำคัญ เช่น แรงงานและต้นทุน เป็นหน้าที่หลักขององค์กรที่จะทุ่มเทให้กับการจัดการ เราจะไม่สามารถจัดการความรู้ให้ดีได้ ถ้าบุคลากรในองค์กรยังไม่ทราบหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่ชัดเจน ในเมืองงานที่บุคคลกลุ่มหนึ่งต้องรับผิดชอบ ต้องมีการรวบรวมและแยกแยะประเภทของความรู้ สร้างโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศ และประเมินผลการใช้ข้อมูล

บริษัทที่เกี่ยวข้องในการให้บริการหลายแห่งมีการจัดการความรู้ เช่น แมคเคนซี ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษา แอนเดอร์สัน เอ็นเนอร์ยี่ โพรซ วอเตอร์เฮาส์ และ เอ ที เคียร์นีย์ ได้มีผู้จัดการความรู้ รวมทั้งแลป พุดแมน ได้ปรับปรุงระบบข้อมูลขององค์กรให้เป็นผู้จัดการความรู้ และเรียกกลุ่มนี้ว่า แผนกถ่ายโอนความรู้ ส่วน ฮิวเลท แพคการ์ด ได้สร้างกลุ่มการจัดการความรู้เข้ากับองค์กร มีการจัดการผลิตภัณฑ์ และยังมีการรวมเข้ากับสายงานการตลาดอีกด้วย

บทบาทการจัดการความรู้อาจจะตั้งใจให้เกิดความคุ้นเคยหรือกังวลใจในองค์กร หากมีการควบคุมหรือรวบรวมองค์ความรู้ทั้งหมด เป้าหมายขององค์กรเพียงแต่อำนวยความสะดวกในการสร้าง เผยแพร่ และการใช้ความรู้โดยบุคคลอื่นๆ ยิ่งไปกว่านั้น ผู้จัดการความรู้ ไม่ควรจะพูดหรือปฏิบัติที่เป็นการขึ้นนำว่ารู้มากกว่าบุคคลอื่น โดยผู้จัดการความรู้คนหนึ่งชื่อ ฮิวเลท แพตการ์ด ได้กล่าวว่า คุณสมบัติที่สำคัญที่สุด คือ การไม่หลงตัวเอง

บทบัญญัติข้อที่ 5 การจัดการความรู้จะได้รับผลประโยชน์เต็มที่จากการกำหนดแผนที่มากกว่าการจำลองรูปแบบ และจากการตลาดมากกว่าจากบนไปล่าง

เป็นสิ่งเย้ายวนใจเมื่อการจัดการความรู้มีการสร้างรูปแบบสายการบังคับบัญชา หรือสถาปัตยกรรมของความรู้คล้ายคลึงกัน สารานุกรม บริทานากา โพรแพรเดีย ที่ได้จัดเก็บรวบรวมและแยกแยะประเภทของความรู้ แต่องค์กรส่วนใหญ่จะปล่อยให้ความรู้เป็นไปตามระบบการตลาด และกำหนดแผนที่ความรู้ตามที่ลูกค้าต้องการ การแพร่กระจายความรู้ตามที่อธิบายในแผนที่บางครั้งอาจไร้เหตุผล แต่ก็ยังมีประโยชน์อย่างมากสำหรับผู้ใช่มากกว่ารูปแบบความรู้ตามสมมติฐานที่ผู้ออกแบบจะเข้าใจมากกว่า และการนำไปปฏิบัติแทบจะไม่เกิดประโยชน์เต็มที่ ดังนั้นการจัดการความรู้ขององค์กรโดยการกำหนดแผนที่จึงเป็นวิธีเดียวที่ให้ผลดีที่สุด

ผู้จัดการความรู้สามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้จัดการข้อมูล ซึ่งตระหนักถึงโครงสร้างข้อมูลที่ซับซ้อน องค์กรต่างๆ แทบจะไม่เคยสร้างแผนที่ของข้อมูล ดังนั้นพวกเขาจึงไม่มีสิ่งใดที่จะนำทางให้ทราบว่าข้อมูลปัจจุบันอยู่ที่ไหน

การปล่อยให้ระบบการตลาดทำงาน หมายความว่า ผู้จัดการความรู้ พยายามทำให้ความรู้น่าสนใจและสามารถเข้าถึงได้เท่าที่เป็นไปได้ การสังเกตว่ามีการเรียกร้องในการใช้ข้อมูลด้านใดเป็นพิเศษ ยกตัวอย่างเช่น ที่เทลเทค บริษัทมินิโนโพลิน มีการจัดการความรู้โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญภายนอก ลูกค้าที่เรียกใช้ผู้เชี่ยวชาญจะไม่ต้องกรอกข้อมูลเกี่ยวกับผู้เชี่ยวชาญใช้ในการทำงาน บทบาทในการเข้าถึงลูกค้าจำเป็นต้องใช้ความเชี่ยวชาญในรูปของการแสวงหาข้อมูลระบบออนไลน์ของเทลเทค และการถูกระบบคือขอขายความรู้ ขอขายความรู้มีประสิทธิผลในการกำหนดแผนที่ หรือคลังสมบัติมากกว่า 30,000 คำศัพท์ ซึ่งมีการปรับปรุงโดยใช้วิศวกรความรู้ทำงานเต็มเวลา โดยมีการเพิ่มแนวคิดศัพท์ใหม่ๆ 500-1,200 ต่อเดือน เข้าสู่ระบบฐานข้อมูล และทำการลบข้อมูลที่ล้าสมัยออกไป

คำศัพท์แต่ละคำมีการนำไปใช้และมีความหมายเหมือนกัน เป้าหมายของเทลเทค คือ มีคำศัพท์ในฐานข้อมูลลูกค้าได้นำไปใช้ ดังนั้นแต่ละวันวิศวกรความรู้จะได้รับรายชื่อคำศัพท์ที่ไม่ได้ถูกนำไปใช้ในระบบฐานข้อมูล โดยนักวิเคราะห์ความรู้ของเทลเทค หรือ ลูกค้าที่ใช้ระบบฐานข้อมูลโดยตรง ศัพท์ที่ไม่ถูกนำไปใช้จำนวนมากเป็นคำที่สะกดผิด แต่ที่หลงลืมไปก็ถูกเติมเข้าใช้ในฐานข้อมูล

การเข้าถึงโครงสร้างความรู้ของเทลเทคเป็นรูปแบบจากบนไปล่างมากกว่าฐานจากพจนานุกรมฐานข้อมูลก่อนหน้านี้เรียกว่า แผนภูมิต้นไม้ และมีสาขาความรู้มากมาย ทั้งด้านวิทยาศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ เคมี และอื่นๆ อย่างไรก็ตามทั้งลูกค้าและนักวิเคราะห์ของเทลเทคพบว่า เป็นเรื่องยากที่

จะใช้แผนภูมิเป็นตัวนำ และศัพท์ใหม่ๆ มีแนวโน้มจะใส่ระดับที่ผิบบนแผนภูมิ และเทเลเทคพบว่า พจนานุกรมคำเหมือนสามารถเข้าถึงได้อย่างน่าพอใจ ซึ่งสามารถกำหนดโลกความรู้ได้มากกว่าการ จำลองรูปภาพอีก

บัญญัติข้อที่ 6 การแลกเปลี่ยนและการใช้การจัดการความรู้ร่วมกันเป็นเรื่องที่ไม่ เกิดขึ้นบ่อยนัก

ถ้าความรู้เป็นแหล่งทรัพยากรที่มีค่าแล้ว ทำไมเราต้องแบ่งปันให้กับผู้อื่น ถ้างานของเรา สร้างความรู้ ทำไมเราต้องเสี่ยงโดยการใช้ความรู้ของคนอื่น บางครั้งเราจะประหลาดใจเมื่อความรู้ ไม่ได้ถูกนำมาแบ่งปันหรือถูกใช้ แต่ก็ยังดีกว่าผู้จัดการความรู้ที่มีแนวโน้มว่าจะจัดเก็บความรู้ของเรา ไว้และสงสัยเมื่อเราแตกต่างจากผู้อื่น การจัดการข้อมูลของตนเองให้เข้าสู่ระบบและการแสวงหา ข้อมูลจากผู้อื่น ไม่ใช่เป็นการคุกคาม แต่เป็นความพยายามอย่างง่ายๆ เพื่อเราจะสามารถสร้างแรง จูงใจให้เข้ากับงาน

ถ้าผู้จัดการความรู้นำหลักการนี้ไปปฏิบัติ เราคงไม่ต้องขอแบ่งปันหรือใช้ข้อมูล เราไม่เคย คาดว่าการติดตั้งระบบโลตัส โน็ต จะนำไปสู่การแบ่งปันข้อมูลอย่างกว้างขวาง หรือการสร้างฐาน ข้อมูลจะมีความจำเป็นในการใช้ เราตระหนักว่าการแบ่งปันและการใช้ความรู้ต้องสร้างแรงจูงใจ โดย ผ่านเทคนิคประเมินคุณค่าในการปฏิบัติงานอันยาวนาน

บางบริษัทเริ่มประเมินผลและตอบสนองบุคลากรที่แบ่งปันและใช้ความรู้ การพัฒนาของระบบ โลตัส โน็ต ซึ่งปัจจุบันเป็นแผนกหนึ่งของ บริษัทไอบีเอ็ม ให้คะแนน 25% ของการประเมินผลการ ปฏิบัติงานทั้งหมดของพนักงานฝ่ายสนับสนุนลูกค้าที่แบ่งปันข้อมูล ห้องทดลอง พุคแมน มีการให้ดู ข้อมูลที่แบ่งปันสูงสุด 100 อันดับแรก จะเห็นว่าการประเมินผลให้ผู้จัดการไม่เพียงแต่วัดผลการ ตัดสินใจเท่านั้น แต่ยังใช้ความรู้และข้อมูลในกระบวนการตัดสินใจด้วย

บทบัญญัติข้อที่ 7 การจัดการความรู้คือการปรับปรุงกระบวนการทำงานของความรู้

เป็นเรื่องสำคัญที่จะกล่าวถึงการปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้โดยทั่วไป แต่ความรู้ เป็นการสร้าง การใช้ และแบ่งปันอย่างเข้มข้น ในกระบวนการทำงานของความรู้ องค์กรหรือโรงงาน อาจมีกระบวนการที่หลากหลาย แต่จะต้องรวมถึงการวิจัยตลาด การออกแบบผลิตภัณฑ์ และการพัฒนา แม้กระทั่งกระบวนการด้านรูปแบบการสั่งซื้อสินค้า และราคา ถ้าการปรับปรุงเกิดขึ้นจากการจัดการความรู้ การปรับปรุงต้องเกิดขึ้นในกระบวนการธุรกิจที่สำคัญอีกด้วย

มีการทำวิจัยบริษัทกว่า 25 แห่ง ที่ต้องการปรับปรุงกระบวนการทำงานของความรู้ และพบ ว่ากระบวนการถูกนำไปใช้เพื่อสร้างความรู้ (วิจัย) ทิปทอล์ (การพิมพ์) และการนำไปใช้ (พัฒนาระบบ) กล่าวโดยทั่วไป การปรับปรุงที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ ระหว่างการปรับระบบของกระบวนการ จากผู้บริหารระดับสูงลงระดับล่าง และระดับล่างขึ้นผู้บริหารระดับสูง โดยความรู้ของบุคลากร การ สร้างสรรค์องค์ความรู้ควรจะถูกแทรกแซงจากระดับสูงน้อยที่สุด และความรู้ถูกนำไปใช้ให้มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม การสำรวจของบริษัทต่างๆ ในความพยายามที่จะปรับระบบและยืนยันว่า กระบวนการทำงานของความรู้ในเรื่องใดก็ตามไม่ได้ถูกกำหนดในการปรับปรุงตั้งแต่แรก

บทบัญญัติข้อที่ 8 การเข้าถึงการจัดการความรู้เป็นแค่จุดเริ่มต้น

ถ้าการเข้าถึงองค์ความรู้เป็นสิ่งที่เพียงพอแล้ว ก็จะมีวิธีการอื่นอีกมากมายนอกเหนือจาก หอสมุดแห่งชาติ การเข้าถึงเป็นเรื่องสำคัญ แต่การจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จต้องอาศัย ความเอาใจใส่และข้อผูกพัน อาจกล่าวได้ว่า ความเอาใจใส่เป็นกระแสของยุคสารสนเทศ และเพื่อให้ ความรู้กับผู้บริหารให้ใส่ใจในเรื่องความรู้ พวกเขาจะต้องเป็นมากกว่าเพียงผู้รับ ความตื่นตัวที่จะ เกี่ยวข้องกับความรู้มีมากขึ้น อาจทำโดยการสรุปผลและรายงาน การแสดงบทบาทรวมทั้งเกมบน พื้นฐานของความรู้ การโต้ตอบซึ่งกันและกันของผู้ใช้ ถือเป็นเรื่องสำคัญในการให้ความรู้

บางองค์กรได้เริ่มช่วยเหลือผู้จัดการและพนักงานในด้านความรู้ เจน จินเดอร์ ผู้จัดการสารสนเทศ วิจัยตลาดและวางแผนยุทธศาสตร์ของแผนกหนึ่งในบริษัทโพลารอยด์ ได้ร่วมกับประธาน ของแผนกสร้างเวอร์เกมส์ เพื่อเป็นแบบฝึกหัดให้กับผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญ ผู้เข้าร่วมต้องวิจัยตลาด และแสวงบทบาทในการเป็นคู่แข่ง หรือบริษัทโพลารอยด์ ก็สามารถเข้าถึงข้อมูลและความรู้ของผู้อื่น ด้วย

บทบัญญัติข้อที่ 9 การจัดการความรู้เป็นเรื่องที่ไม่จบ

ผู้จัดการความรู้ารู้สึกว่าถ้าควบคุมความรู้ขององค์กรได้ ก็บรรลุเป้าหมายแล้ว อย่างไรก็ตาม งานในการจัดการความรู้ไม่มีวันสิ้นสุดเหมือนกับทรัพยากรมนุษย์และการจัดการด้านการเงิน ที่ไม่เคยมีเวลาเมื่อความรู้ถูกนำมาใช้เต็มที่ ดังนั้นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้การจัดการความรู้ไม่มีวันจบ เพราะ ความรู้มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการเข้าถึงการจัดการ กฎเกณฑ์ หรือ ความกังวลของลูกค้าเกิดขึ้นได้เสมอ บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์กร สินค้า และบริการ ซึ่งผู้จัดการใหม่ๆ และผู้เชี่ยวชาญต้องอาศัยความรู้ใหม่ๆ ตลอดเวลา

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาวะแวดล้อมของความรู้ หมายความว่า องค์กรได้ สนใจที่จะกำหนดหรือจำลองรูปแบบสภาวะแวดล้อมของความรู้ เมื่อจบสิ้นแล้ว สภาวะแวดล้อมนั้น ก็ไม่ได้อยู่เหมือนเดิมการอธิบายสภาวะแวดล้อมของความรู้จะถูกแทนที่ด้วยความรวดเร็วและผสมผสาน รวมทั้งมีการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์

บทบัญญัติข้อที่ 10 การจัดการความรู้ต้องการข้อตกลงของความรู้

สิ่งที่ไม่แน่ชัดว่าองค์กรส่วนใหญ่จะมีสิทธิ์เป็นเจ้าของความรู้ของพนักงาน ความรู้ของ พนักงานสามารถครอบครองหรือเข้าได้หรือไม่ ความรู้ทั้งหมดของพนักงานจะเป็นกรรมสิทธิ์ของ นายจ้างหรือไม่ ความรู้ในคู่มือสารและคอมพิวเตอร์ รวมทั้งความรู้ของที่ปรึกษาเวลาให้คำปรึกษา รวมทั้งพนักงานภายนอก ซึ่งน้อยบริษัทที่จะมีนโยบายจัดการเรื่องเหล่านี้

องค์กรส่วนมาก จะถือว่าความรู้ของพนักงานที่ใช้งานอยู่ในชั่วโมงทำงานเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัท อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงทางสังคมมากมายทำให้การเข้าถึงเป็นไปได้ยาก พนักงานเปลี่ยนงานใหม่ และมีองค์กรใหม่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ความแตกต่างระหว่างชีวิตในการทำงานกับชีวิตครอบครัวมีความไม่แน่นอนมากขึ้น และมีคนงานผ่านมามากขึ้น อย่างไรก็ตาม มีบริษัทเพียงเล็กน้อยที่สามารถสกัดความรู้ของพนักงานในอดีตได้ ถ้าความรู้กลายเป็นทรัพยากรที่มีค่าสำหรับองค์กร เราจะสามารถเห็นความเอาใจใส่ในการจัดการความรู้โดยชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งบางทีปัญหาที่ใหญ่ในการจัดการความรู้เพิ่มขึ้นคือ การจัดการจำนวนของนักกฎหมายที่เพิ่มขึ้น กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญาได้เติบโตขึ้นและเป็นไปอย่างรวดเร็ว

บทสรุป

บางคนอาจสรุปบทบัญญัติการจัดการความรู้ในองค์กรว่าจะนำไปสู่ปัญหาและประเด็นใหม่ๆ และด้วยเหตุนี้อาจจะมีผู้ต่อต้านได้ การจัดการความรู้เป็นไปพร้อมกับสังคมอเมริกันคนส่วนใหญ่ ชอบดูโทรทัศน์มากกว่าอ่านหนังสือ ใช้สัญญาณมากกว่าทำการวิจัย ใช้ทีวีมากกว่าทฤษฎี การดำเนินการความรู้ขององค์กรในอเมริกาจะถูกท้าทายจากพวกที่ต่อต้านทางด้านปัญญา ซึ่งมีอยู่มากในสังคมปัจจุบัน

วิวัฒนาการใหม่ๆ มีอยู่ในความคิดของคนเรา เนื่องจากทรัพยากรธรรมชาติและแรงงานราคาถูกกำลังจะหมดไป ความได้เปรียบทางการค้าเป็นความรู้ของมนุษย์ในองค์กร อาจจะเร็วเกินไปสำหรับการจัดการความรู้ หลักและกฎเกณฑ์ที่กล่าวมาอาจไม่เป็นที่ยอมรับ ชาวดีก็คือการจัดการความรู้ยังคงมีการดำเนินการและก้าวต่อไป

การจัดการความรู้ของบริษัทฮิวเลท แพคการ์ด (HP)

การจัดการความรู้ของ HP ได้มีการปะทุขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยไม่มีการสั่งการจากเบื้องบนลงระดับเบื้องล่าง การจัดการองค์ความรู้ขององค์กรในด้านคอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการกระจายสูง ทุกฝ่ายและหน่วยงานต่างพยายามอย่างเต็มที่ที่จะปรับปรุงการจัดการความรู้ให้ดีที่สุด จักรพรรดิแห่งความรู้อาจจะไม่เหมาะกับวัฒนธรรมของ HP แต่ผู้จัดการหลายคนก็พยายามที่จะเกาะก้าว และกระจายความรู้ในงานและฝ่ายของตน

ความพยายามนี้เติบโตเต็มที่ และเป็นการยากที่จะระบุ หรือความหาที่มา องค์กรการตลาดด้านระบบคอมพิวเตอร์ได้บรรจุความรู้ทางการตลาดบนเว็บไซต์เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้ทั่วโลก ซึ่งจะบรรจุข้อมูล สินค้า ใหว่พริบทางการแข่งขัน รายงาน และความพร้อมในการนำเสนอทางการตลาด อีกทั้งห้องทดลองของ HP ได้พัฒนาแนวทางเพื่อให้สะดวกสำหรับการเข้าถึงความรู้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ระบบข้อมูลข่าวสารได้จัดกระบวนการความรู้ บุคคล และข้อมูลต่างๆ บนเว็บ รวมถึงระบบโลดส์ โน้ต ซึ่งผู้จัดการขององค์กรพยายามผลักดันให้ความรู้ี้สามารถเผยแพร่ให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา แทนที่จะเป็นกลยุทธ์แบบผลักออกไปให้ทุกคนยอมรับ ส่วน

ด้านการวางระบบขององค์กรก็พยายามในการกำหนดแผนที่แหล่งความรู้ที่หลากหลายในการพัฒนา และจัดการระบบข้อมูล

บางครั้งจุดสำคัญในการเข้าถึงการจัดการความรู้มีอยู่ในองค์กร กระบวนการดำเนินการ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product Process Organization : PPO) โดยให้บริการในด้านการจัดซื้อสินค้า การวิเคราะห์หาวิธีทางตลาด การจัดการความเปลี่ยนแปลง โดยที่ปรึกษาของความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม บิล เคย์ ผู้อำนวยการ PPO เชื่อว่า การจัดการความรู้และสารสนเทศเป็นแกน สำคัญในการแสดงความสามารถของ PPO และได้จัดวางกลุ่มระบบข้อมูลลงตรงกลางแผนภูมิของ PPO องค์กรได้รับวิธีที่จะเข้าถึงการโอนถ่ายความรู้ในอดีต รายการข้อมูลของเอกสาร วิดีโอและ ออดิโอเทปของการประชุม ฐานข้อมูลการประชุมทั้งปฏิบัติการเครือข่ายนวัตกรรมการทำงาน ชุด ของการจัดการ การอภิปรายในหัวข้อของการจัดการการเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตามยังไม่มีข้อตกลง อย่างเป็นทางการในการจัดการความรู้ของ PPO ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นทางการ

อย่างไรก็ตามในปี 1995 เคย์ ได้ตั้งกลุ่มการจัดการความรู้ขึ้นในกลุ่มการจัดระบบข้อมูลใน PPO เริ่มหน้าที่ในการรวบรวมและข้อลำดับรุ่นของสินค้า และถ่ายทอดความรู้เหล่านี้ให้กับผู้จัดการ ที่ดูแลด้านผลิตภัณฑ์ในแผนกต่างๆ ของ HP ซึ่งกลุ่มฯ ได้พัฒนาด้านแบบให้อยู่ในรูปของระบบการ จัดการความรู้บนพื้นฐานของเว็บ และเรียกว่าการเชื่อมโยงองค์ความรู้ เนื้อหาเริ่มแรกเป็นความรู้ เกี่ยวกับกระบวนการของรุ่นผลิตภัณฑ์ โดยความรู้มาจากหลายสายงาน เช่น ส่วนการตลาด ส่วน วิจัยและพัฒนา ส่วนวิศวกรรม และส่วนโรงงาน ความรู้ที่ได้นำเข้าไปเพื่อเชื่อมโยงองค์ความรู้มา จากกลุ่มการจัดการองค์ความรู้ภายนอก แต่สมาชิกในกลุ่มได้เรียบเรียงและรวบรวมความรู้ให้ได้ คุณค่ามากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและนำไปใช้ได้ง่ายขึ้น

กลุ่มงานจัดการความรู้ของ PPO ได้พัฒนาหรือไม่ บริการที่หลากหลายทั้ง PPO และการ วางแผนให้กลุ่มลูกค้า เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้ และให้ใช้ความรู้ด้านอื่นๆ ด้วย มีการ พัฒนาเครื่องมือในการประเมินระดับการจัดการความรู้ความสามารถในกลุ่มของ PPO และกำลัง เริ่มต้นกำหนดแผนที่อาณาจักรแห่งความรู้ขึ้น และสุดท้ายการดำเนินการพัฒนาเนื้อหาของการ เชื่อมโยงองค์ความรู้ โดยกลุ่มได้รักษาถึงวิธีการสร้างและแบ่งปันองค์ความรู้ที่ดีที่สุด มีการใช้ เทคโนโลยีให้เกิดคุณค่ามากที่สุด ซึ่ง HP เป็นผู้ปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ตั้งแต่ได้ค้นพบวิธีการนี้ ทุกวันนี้ผู้จัดการในองค์กรต่าง ตระหนักว่าการจัดการความรู้ก็ยังคงก้าวขึ้นต่อไปอีกระดับหนึ่ง

เราได้อะไรจากการประชุม IFLA/UNESCO เรื่องห้องสมุดโรงเรียนในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ศุภมาส ณ ถลาง

การสรุปเรื่องจากการประชุม IFLA/UNESCO เน้นเรื่องห้องสมุดโรงเรียนในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ในระหว่างวันที่ 9-11 กันยายน 2546 โดยการนำเสนอเนื้อหาการนำเสนอเรื่องห้องสมุดโรงเรียนใน 8 ประเทศที่เข้าร่วมประชุมได้แก่ ประเทศกัมพูชา อินโดนีเซีย สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย และสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ซึ่งส่วนใหญ่ได้นำเสนอประวัติความเป็นมาของการศึกษาตลอดจนห้องสมุดโรงเรียนในแต่ละประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่กำลังพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นในทุกด้าน

What do we learn the IFLA/UNESCO Regional Workshop on School Libraries Services in Southeast Asia?

Supamas Na Thalang

The conclusion of the IFLA/UNESCO conference about the school libraries in Southeast Asia, 9-11 September 2003. There are ten countries and present in the conference ; Cambodia, Lao PDR, Malaysia, Philippines, Singapore, Thailand and Vietnam. The presentation are educational history and development in school libraries

เราได้อะไรจากการประชุม IFLA/UNESCO

เรื่องห้องสมุดโรงเรียนในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ศุภมาศ ณ ถลาง *

การจัดประชุมครั้งนี้จัดขึ้นที่กรุงเทพฯ ประเทศไทยในระหว่างวันที่ 9-12 กันยายน 2546 ใช้หัวข้อประชุมว่า Regional Workshop on School Library Services in Southeast Asia มีประเทศสมาชิก 10 ประเทศได้แก่ กัมพูชา อินโดนีเซีย สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม บรูไนและพม่า การประชุมครั้งนี้มีสมาชิกร่วมประชุม 8 ประเทศ ประเทศที่ไม่ได้เข้าร่วมประชุมคือ บรูไนและพม่า มีผู้เข้าร่วมประชุมประมาณ 50 คน ทุกประเทศมาลงทะเบียนในวันที่ 8 กันยายน 2546 ประชุม ณ โรงแรมโนโวเทล โลตัส

การประชุมครั้งนี้มีกิจกรรม 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. การนำเสนอผลงานของผู้แทนทุกประเทศ
2. การศึกษาดูงาน (library visit) ในโรงเรียนมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร 3 แห่ง
3. ประชุมปฏิบัติการลักษณะการประชุมกลุ่มย่อย

ในวันแรกเป็นพิธีเปิด กล่าวต้อนรับโดย IFLA/UNESCO และนายกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ศาสตราจารย์คุณหญิงแม้นมาส ขวลิต และบรรยายพิเศษโดย คุณหญิง ดร.กษมา วรวรรณ ณ อยุธยา ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งได้กล่าวถึงห้องสมุดในภาพรวมและห้องสมุดโรงเรียนในประเทศไทยด้วย รวมถึง School Library Manifesto ซึ่งทั้ง 3 ท่านเป็นที่ประทับใจของผู้เข้าร่วมประชุมเป็นอย่างยิ่ง

การนำเสนอผลงานของผู้แทน 8 ประเทศ ใช้เวลาในการนำเสนอผลงานประเทศละประมาณ 20 นาที จึงสรุปเป็นสังเขปได้ดังต่อไปนี้

1. กัมพูชา (Cambodia)

ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางของโรงเรียน มีการรวมกลุ่มของห้องสมุด เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและการทำวิจัย

การดำเนินงานห้องสมุด มีกระบวนการและระบบของการทำงานคือ การเตรียมหนังสือ การจัดหาหนังสือ ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในห้องสมุด บำรุงรักษาและซ่อมหนังสือ รายงานการจัดกิจกรรม การประชาสัมพันธ์ จัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของครูและนักเรียน และแนะนำหนังสือใหม่ ไม่มี E-mail, ต้องการ technology ต้องการให้ NGO ช่วยเหลือ หนังสือเป็นภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษากัมพูชามีบางส่วน

* ศิษยานุศิษย์ 8 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

กลยุทธ์ในการให้บริการของห้องสมุดโรงเรียน มีวิธีการดังนี้

1. ให้บริการตอบคำถาม
2. พัฒนาด้านการศึกษา ด้านทักษะและสติปัญญา
3. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
4. ประชาสัมพันธ์ โดยการแจ้งให้ผู้รู้ทุกฝ่ายได้ทราบ

สรุป มีการก่อสร้างห้องสมุดโรงเรียน ทุกห้องสมุดจะมีบรรณารักษ์ สื่อ และสารสนเทศจำนวนมาก เด็กๆ ในกลุ่มพหุภาษาหนังสือเพิ่มขึ้นและวาดภาพได้มากขึ้น เด็กที่อ่านมากจะสอบผ่านได้ง่ายขึ้น คือ การอ่านมีผลต่อการทำข้อสอบด้วย ห้องสมุดให้บริการยังไม่สมบูรณ์

2. อินโดนีเซีย (Indonesia)

เริ่มพัฒนาห้องสมุดเมื่อ 50 ปีที่ผ่านมา

ประชาชนอินโดนีเซียรักการอ่าน อ่านหนังสือในร้านหนังสือเป็นจำนวนมาก UNESCO, NGO สนับสนุนให้หนังสือแก่โรงเรียนเป็นจำนวนมาก ครูใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน ได้มีข้อสังเกตเกี่ยวกับห้องสมุดดังนี้

1. จำนวนหนังสือในห้องสมุด ต้องได้มาตรฐานตามขนาดของโรงเรียน
2. มีการบริหารจัดการห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ
3. มีบรรณารักษ์รับผิดชอบงานห้องสมุด
4. ห้องสมุดมีขนาดโตเพียงพอ ต้องอยู่ตรงกลางโรงเรียน/แสงสว่างเพียงพอและดึงดูดความสนใจ
5. มีการสอนการใช้ห้องสมุดแก่นักเรียน
6. ห้องสมุดให้บริการต่อครูและนักเรียนอย่างกว้างขวาง

อินโดนีเซียได้พยายามปลูกฝังให้เกิดนิสัยรักการอ่านให้แก่ประชาชนทุกคนและได้พัฒนาห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

3. สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (Lao PDR)

ห้องสมุดในลาวจำนวน 225 ห้อง มีหนังสือตั้งแต่ 500-1,500 เล่มเท่านั้น หนังสือประกอบด้วย

60% เป็นหนังสือสำหรับเด็กและวัยรุ่น, 20% เป็นตำรา สารคดี, 20% หนังสืออ้างอิงสำหรับครู

หนังสือส่วนใหญ่เป็นภาษาต่างประเทศได้แก่ ภาษาไทย ภาษาญี่ปุ่น และภาษาอังกฤษ และหนังสือสำหรับเด็กส่วนมากแปลเป็นภาษาลาว

ห้องสมุดแห่งชาติร่วมกับ SVA (เอกชนญี่ปุ่น) มอบห้องสมุดเคลื่อนที่ให้แก่โรงเรียน

การให้บริการงบประมาณและปัญหา

การให้บริการ เปิดห้องสมุดตลอดเวลา เมื่อนักเรียนมีเวลาว่างจะเข้าใช้ห้องสมุดได้ตลอดเวลา บางแห่งเปิดบริการในวันเสาร์ด้วย

บุคลากร ถ้าไม่มีบรรณารักษ์ จะให้ครูประจำหมวดวิชามาช่วยทำงานแทน

งบประมาณ โรงเรียนไม่ให้เงิน แต่จะได้รับเงินเป็นส่วนน้อยจากการเก็บจากนักเรียนในต้นปี การศึกษา เงินส่วนนี้มีจำกัดและใช้เพื่อซ่อมหนังสือ และพิมพ์บัตรสมาชิก บางโรงเรียนไม่มีงบประมาณแต่อย่างใด เพราะไม่มีการเก็บเงินค่าบำรุงห้องสมุด

ปัญหา

1. หนังสือหาย (จากการยืม)
2. ไม่มีงบประมาณเพียงพอ/ไม่สามารถซื้อหนังสือใหม่ได้
3. ครูผู้รับผิดชอบหนังสือ ไม่สามารถสอนนักเรียนให้ใช้หนังสือเป็น
4. ไม่มีบรรณารักษ์หรือมีไม่เพียงพอ

สรุป ห้องสมุดในลาวเติบโตอย่างแข็งแกร่งมากไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้

4. มาเลเซีย (Malaysia)

ในมาเลเซีย School Resource Center เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการศึกษา โรงเรียนทุกโรงเรียนมีห้องสมุดเป็นของตนเอง SRC ส่วนใหญ่อยู่ในห้องเรียน รัฐบาลให้มีโครงการดังนี้

1. โครงการ Malaysian Smart School เริ่มในเดือนกรกฎาคม 1999 มีโรงเรียนเข้าโครงการจำนวน 87 โรงเรียน มี 9 ข้อบังคับ มีข้อบังคับหนึ่งคือ Educational Research Management Module ได้กล่าวถึง

1. การเรียนการสอนโดยการใช้สื่อ
2. สื่อต่างๆ ต้องสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอน
3. นำเทคโนโลยีมาใช้ในห้องสมุด
4. มีบุคลากรบริหารจัดการในห้องสมุด

มาเลเซียมีแผนที่จะขยายความคิดเรื่อง Smart school ไปยังโรงเรียนทั่วประเทศในปี 2546 นี้โดย ตั้งความหวังไว้ในอนาคต School Resource Centres จะสดใสและนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างกว้างขวางสามารถเชื่อมโยงได้ทั่วโลก

2. NILAM Programme เป็นโครงการอ่านระดับชาติของมาเลเซียมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา School Resource Centres ส่งเสริมการอ่านอย่างต่อเนื่องและมีนิสัยรักการอ่าน ซึ่งดำเนินการในโรงเรียนระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษา จัดให้มีการเข้าค่ายในระดับชาติ (National Reading Camp) และจัด Book Fair

3. MAHSURI PROJECT จัดทำเพื่อห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาในเรื่องการอ่าน มีหนังสือดีสำหรับเด็กซึ่งครูเป็นผู้คัดเลือก ในปี 2002 มี 37 ชื่อเรื่องที่จัดพิมพ์และส่งให้โรงเรียน ในปีนี้หนังสือจะได้มาตรฐานและเป็น Guideline สำหรับ School Resource Center ในมาเลเซีย

เพื่อให้โรงเรียนได้จัดหาและพัฒนาตนเอง รวมทั้งส่งเสริมการอ่าน หวังว่าในปี 2020 จะเป็นยุคข้อมูลข่าวสารของประเทศ

5. ฟิลิปปินส์ (Philippines)

มีห้องสมุดโรงเรียนจำนวน 38,000 แห่งทั้งโรงเรียนเอกชนและรัฐบาล

บุคลากร มีไม่เพียงพอ

ทรัพยากรสารสนเทศ

1. โรงเรียนรัฐบาล โรงเรียนรัฐบาลส่วนใหญ่มีหนังสืออ้างอิงต่างๆ ไป มีหนังสือที่สอดคล้องกับวิชาต่างๆ จำนวนน้อย ซึ่งเป็นที่ต้องการของนักเรียนและครู นอกจากนั้น ห้องสมุดโรงเรียนไม่มีหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันและนิตยสารหรือถ้ามีก็เป็นฉบับล่วงเวลา

2. โรงเรียนเอกชน โดยทั่วไปมีอะไรที่ดีกว่าโรงเรียนรัฐบาลมีบทบาทคือ ให้บริการนักเรียน ครูเป็นรายบุคคล เพื่อให้นักเรียนพัฒนาตนเองในการอ่านและค้นคว้าจากสื่อ

งบประมาณ มีไม่เพียงพอ ทำให้ห้องสมุดไม่ได้มาตรฐาน

วัสดุอุปกรณ์ มีบางโรงเรียนเท่านั้นที่มีเครื่องอัดภาพ คอมพิวเตอร์ และพริ้นเตอร์ เครื่องส่งโทรสาร วิทยุโทรทัศน์ Overhead projector, Slide และกล้องถ่ายภาพวิดีโอ
ขาดแคลนหนังสือ มีน้อยมากตั้งแต่ 100 เล่ม - 5,000 เล่ม ซึ่งมีไม่เพียงพอ

6. สิงคโปร์ (Singapore)

มีโรงเรียนจำนวน 363 แห่ง ซึ่งเป็นโรงเรียนประถมศึกษา มัธยมศึกษา สังกัด Ministry of Education ของสิงคโปร์ ซึ่งโดยทั่วไปมีบรรณารักษ์ทำงานเต็มเวลา มีนักเรียนช่วยงาน ห้องสมุดด้วยเป็นห้องสมุดดิจิทัล library Hub เป็นห้องสมุด Internet ได้แก่ School Media Resource Library (MRL) สามารถใช้ได้ทั้งนักเรียนและครู ประกอบด้วย Online databases, electronic books และ electronic journals มีข้อมูลที่น่าสนใจโรงเรียนจะนำเสนอบ่อยๆ โดยดูจากความสนใจของนักเรียนเป็นหลัก มีอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นจำนวนมากและเป็นสิ่งสำคัญต่อการศึกษาในปัจจุบัน ทางโรงเรียนพัฒนาถึงขั้นใช้อินเทอร์เน็ตควบคู่กับการเรียนในห้องเรียน ในขณะที่วิกฤตโรคซาร์ ยังมีการเรียนการสอนได้อย่างปกติโดยนักเรียนเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่บ้าน

สรุป ห้องสมุดโรงเรียนในสิงคโปร์ไม่ขาดแคลน เพราะได้รับงบประมาณจากรัฐบาลอย่างเพียงพอ

7. สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม (Vietnam)

เวียดนามมีโรงเรียนจำนวน 25,000 โรงเรียน ทุกโรงเรียนมีห้องสมุด รวมทั้งโรงเรียนระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาและสูงกว่าระดับมัธยมศึกษา

การพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน

1. ให้มี net-work

2. ทรัพยากรสารสนเทศ ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากรัฐบาล งบประมาณเพื่อจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศยังมีไม่เพียงพอ และบรรณารักษ์ ในปี 2001-2002 ห้องสมุดโรงเรียนได้พัฒนาไปมากเพื่อให้ได้มาตรฐานของ Ministry of Education และมีการอบรมอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีบรรณารักษ์อาชีพเพียง 4,718 คน เมื่อเทียบกับโรงเรียนถึง 21,657 โรงเรียน ได้งบประมาณถึง 144,808 ล้านบาท VND

8. ไทย (Thailand)

ห้องสมุดในประเทศไทยได้พัฒนาไปพร้อมๆ กับการศึกษาไทย เพราะห้องสมุดส่วนใหญ่อยู่ในสถานศึกษา เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดเหล่านี้ให้บริการแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา โดยเฉพาะห้องสมุดโรงเรียน (School Libraries) จะมุ่งให้บริการนักเรียนทั้งระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในด้านการเรียนการสอน

ในปี พ.ศ. 2534 - 2536 กรมสามัญศึกษาเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในวโรกาสทรงมีพระชนมายุ 36 พรรษา โดยการจัดให้มีโครงการทอดผ้าป่าหนังสือให้แก่โรงเรียนมัธยมศึกษา ขนาดเล็ก และโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน และในปี พ.ศ. 2539 - 2541 มีโครงการห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติกาญจนาภิเษกในวโรกาสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราชทรงครองสิริราชสมบัติครบ 50 ปี ทำให้ห้องสมุดพัฒนามากขึ้น

ในปี พ.ศ. 2546 กระทรวงศึกษาธิการได้เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีทรงเจริญพระชนมายุ 48 พรรษา โดยจัดโครงการปีแห่งการส่งเสริมการอ่าน โดยให้โรงเรียนทุกโรงเรียนจัดกิจกรรมและส่งเสริมการอ่านอย่างครบถ้วน

โรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในประเทศไทยมีจำนวน 38,000 โรงเรียนงบประมาณรัฐบาลจัดสรรงบประมาณสำหรับห้องสมุดเพียงบางส่วน เช่น จัดสรรให้โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ปีละ 80,000 บาท และโรงเรียนจัดเก็บเงินจากนักเรียนคนละ 100 บาท ต่อปีการศึกษา แต่ในระดับประถมศึกษาไม่ได้เก็บเงินแต่อย่างใด จึงพบว่าโรงเรียนประถมศึกษายังขาดแคลน

บุคลากร ครอบรณารักษ์ในระดับมัธยมศึกษา มีเพียงพอ คือ โรงเรียนละประมาณ 1 คน สำหรับโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่จะมีครุบรรณารักษ์ 1 - 3 คน แต่ในโรงเรียนประถมศึกษา ยังไม่มีครุบรรณารักษ์วิชาชีพ โรงเรียนแก้ปัญหาโดยให้ครูประจำวิชาช่วยดูแลห้องสมุดหรือมุมห้องสมุดแทน

กิจกรรม ครุบรรณารักษ์จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการจัดเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน

1. กิจกรรมส่งเสริมการอ่านอย่างสม่ำเสมอ มีทั้งจัดตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ เช่น งานสัปดาห์ห้องสมุดประจำปี กิจกรรมตามวาระและกิจกรรมตามนโยบาย เช่น แนะนำหนังสือ

วรรณกรรมสาริต ยอดนักอ่าน เป็นต้น

2. กิจกรรมเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน คือการจัดกิจกรรมที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรในสาระการเรียนรู้ต่างๆ โดยนักเรียนสามารถค้นคว้าจากกิจกรรมเหล่านี้ได้ เช่น นิทรรศการสาระการเรียนรู้ ภาษาไทย อภิปรายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

สิ่งที่คาดหวัง

1. ต้องการให้กระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายพัฒนาห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง
2. จัดสรรอัตราครูบรรณารักษ์ให้ทุกโรงเรียน

สรุป

1. ประเทศที่มีห้องสมุดโรงเรียนค่อนข้างพร้อม ได้แก่ สิงคโปร์ มาเลเซีย
2. ประเทศที่ห้องสมุดโรงเรียนกำลังพัฒนา ดีและไม่ดีบางส่วน ได้แก่ เวียดนาม ไทย ฟิลิปปินส์
3. ประเทศที่ห้องสมุดยังขาดแคลน ได้แก่ กัมพูชา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว อินโดนีเซีย

สิ่งที่ต้องการ

1. NGO เข้ามาช่วยเหลือ
2. งบประมาณจากรัฐบาล
3. บรรณารักษ์มืออาชีพ ให้มีการอบรม

การศึกษาดูงานห้องสมุดโรงเรียน 3 โรงเรียนดังนี้

1. โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี สังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. โรงเรียนบางกะปิ สังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. โรงเรียนพระมารดานิจจานุเคราะห์ สังกัดคณะกรรมการการศึกษาเอกชน

ซึ่งเป็นทั้ง 3 โรงเรียนเป็นที่ประทับใจแก่ผู้เข้าชม ผู้นำชมห้องสมุดและโรงเรียน ได้แก่ นักเรียน นอกจากนั้นได้เลี้ยงต้อนรับชาวต่างประเทศ ณ โรงเรียนบางกะปิในคืนวันที่ 10 กันยายน 2546 ด้วย

อัตราค่าโฆษณา วารสารห้องสมุด

วารสารวิชาการรายสามเดือน ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์
สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมเผยแพร่ความรู้ ความคิด ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์
สารนิเทศศาสตร์ และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง (จัดพิมพ์ส่งให้สมาชิกทั่วประเทศ)

ประเภท I ปกหลังเต็มหน้า 4 สี

- | | |
|---------------------|--------------|
| 1. 4 ฉบับ (1 ปี) | = 20,000 บาท |
| 2. 2 ฉบับ (ครึ่งปี) | = 10,000 บาท |
| 3. 1 ฉบับ | = 6,000 บาท |

ประเภท II ด้านในปกหลังเต็มหน้า

- | | |
|---------------------|--------------|
| 1. 4 ฉบับ (1 ปี) | = 16,000 บาท |
| 2. 2 ฉบับ (ครึ่งปี) | = 8,000 บาท |
| 3. 1 ฉบับ | = 4,000 บาท |

ประเภท III หน้าในเล่ม (เนื้อใน)

- | | |
|---------------------|-------------|
| 1. 4 ฉบับ (1 ปี) | = 5,000 บาท |
| 2. 2 ฉบับ (ครึ่งปี) | = 2,500 บาท |
| 3. 1 ฉบับ | = 1,300 บาท |

ข้าพเจ้าขอโฆษณาประเภท (กี่ฉบับ).....อัตรา.....บาท

พร้อมนี้ได้แนบเงินสด / ตัวแลกเงิน / ธนาณัติ จำนวน.....บาท

ตัวอักษร (.....)

สถานที่ติดต่อ.....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่.....

ใบสมัครสมาชิก สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

1. ชื่อ (นาย, นาง, นางสาว).....นามสกุล.....
Name (Mr., Mrs, Miss).....Surname.....
2. เกิดวันที่.....เดือน.....พ.ศ.
3. วุฒิการศึกษา

ชื่อวุฒิ	วิชาเอก	สถาบัน	พ.ศ. ที่จบ
อนุปริญญา.....			
ปริญญาตรี.....			
ปริญญาโท.....			
ปริญญาเอก.....			
อื่นๆ (โปรดระบุ).....			

4. ตำแหน่งปัจจุบัน.....
5. ตำแหน่งวิชาการ (ถ้ามี).....
6. ตำแหน่งบริหาร (ถ้ามี).....
7. สถานที่ทำงาน ชื่อหน่วยงาน.....
ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....โทรสาร.....
E-mail.....
8. ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....โทรสาร.....
9. ความเชี่ยวชาญ/ชำนาญการ.....
10. ประสบการณ์ในการทำงานและผลงาน.....
11. ประเภทของสมาชิก (โปรดกาเครื่องหมาย 3 หน้ารายการที่ท่านสมัคร)
☐ สามัญ (โปรดใส่เครื่องหมายหน้ารายการที่ท่านสมัคร)
☐ บุคคลตลอดชีพ 1,530 บาท ☐ บุคคลรายปี ปีละ 280 บาท
☐ นิติบุคคล ปีละ 530 บาท ☐ วิสามัญบุคคลรายปี ปีละ 230 บาท
 หมายเหตุ ราคาโดยรวมอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าเป็นสมาชิกแล้ว

12. สมาชิกชมรม ขอสมัครเป็นสมาชิกชมรมต่อไปนี้ (โปรดระบุเพียงชมรมเดียว)

ในกรณีที่ท่านต้องการสมัครเป็นสมาชิกชมรมมากกว่า 1 ชมรม

สมาชิกตลอดชีพต้องเสียค่าสมัครเพิ่มขึ้นชมรมละ 300 บาท สมาชิกรายปีเสียเพิ่มชมรมละ 30 บาท ยกเว้น ชมรมบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษา เลือกเป็นชมรมที่ 2 สมาชิกรายปี 62.50 บาทต่อปี, ตลอดชีพ 375 บาท

- | | |
|--|----------------|
| ☐ ชมรมบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษา | อันดับที่..... |
| ☐ ชมรมบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน | อันดับที่..... |
| ☐ ชมรมบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน | อันดับที่..... |
| ☐ ชมรมห้องสมุดเฉพาะ | อันดับที่..... |
| ☐ ชมรมห้องสมุดเพื่อการอาชีวศึกษาและเทคโนโลยี | อันดับที่..... |
| ☐ ชมรมเพื่อหอสมุดแห่งชาติ | อันดับที่..... |
| ☐ ชมรมผู้สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์ | อันดับที่..... |
| ☐ ชมรมบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศนานาชาติ | อันดับที่..... |
| ☐ ชมรมห้องสมุดสถาบันเอกชน | อันดับที่..... |

13. สิ่งที่ได้รับจากการเป็นสมาชิก

1. วารสาร "ห้องสมุด" ปีละ 4 ฉบับ
2. ข่าวสมาคม เดือนละ 1 ฉบับ
3. สมาชิกสามัญมีสิทธิเลือกตั้งและสมัครเข้ารับการเลือกตั้งเป็นกรรมการบริหารสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

สมาชิกรายปีสิ้นสุดสมาชิกภาพ ณ วันที่ 31 ธันวาคม ทุกปี

ข้าพเจ้ายินดีปฏิบัติตามข้อบังคับและยินดีร่วมกิจกรรมของสมาคมห้องสมุดฯ

ลงนาม.....ผู้สมัคร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเหตุ การส่งเงิน ฐานนิติ สิ่งจ่าย ปณ. คลองจั่น กรุงเทพฯ 10240

ในนาม นางวรรธน์ ศรีน้ำเงิน สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

สำหรับนายทะเบียน

ได้รับอนุมัติตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

ในการประชุมครั้งที่...../25.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลงนาม.....

นายทะเบียน

ใบสมัครสมาชิกวารสารห้องสมุด

เป็นเวลา 1 ปี (4 ฉบับ) ในราคา 250 บาท เล่มปลีกฉบับละ 60 บาท
ค่าจัดส่งทางไปรษณีย์ 10 บาท

เริ่มตั้งแต่วันที่.....เดือน.....ปี.....

ชื่อ ☐ นางสาว ☐ นาง ☐ นาย

.....

อาชีพ.....

ที่ทำงาน.....

.....โทร.....

ที่บ้าน.....

.....โทร.....

สถานที่จัดส่ง ☐ บ้าน ☐ ที่ทำงาน

ลายเซ็น.....

☐ เงินสด ☐ ธนาณัติ หรือ ☐ เช็คไปรษณีย์ สั่งจ่าย ปณ. คลองจั่น

ในนาม **วรรัตน์ ศรีน้ำเงิน**

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ในพระราูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 คลองจั่น บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. (02) 734-8022-3 โทรสาร (02) 734-8024

หมายเหตุ สมาชิกผู้ใดไม่ได้รับวารสารห้องสมุด

โปรดแจ้ง คุณวรรัตน์ ศรีน้ำเงิน บรรณาธิการผู้พิมพ์โฆษณา
สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เป็นลายลักษณ์อักษร

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 คลองจั่น บางกะปิ กทม. 10240

โทร. (02) 734-8022-3 โทรสาร (02) 734-8024

ให้บริการ

- ให้คำปรึกษาในการจัดตั้งห้องสมุด
- ออกแบบแปลนห้องสมุด
- จัดหาวัสดุ / อุปกรณ์ห้องสมุด
- จัดหาครุภัณฑ์ให้เหมาะสมกับห้องสมุด
- จัดทำบัตรรายการ ครอบชุด
- ปรึกษาปัญหาต่างๆ ในการดำเนินงานห้องสมุด
- เป็นศูนย์กลางการรับและบริจาคหนังสือ

จำหน่าย

ครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์ ทุกประการในห้องสมุดที่ได้มาตรฐาน
พร้อมด้วยคุณภาพดีเยี่ยม ในราคายุติธรรม
เงินสดลดเปอร์เซ็นต์

สมาชิกสมาคม

โปรดรีบสมัครเป็นสมาชิกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
ตั้งแต่วันนี้ และท่านจะได้รับวารสารห้องสมุด ข่าวสมาคม
และข่าวสารต่างๆ จากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

สนใจใช้บริการ โปรดติดต่อโดยตรง
ตามที่อยู่และโทรศัพท์ข้างต้น

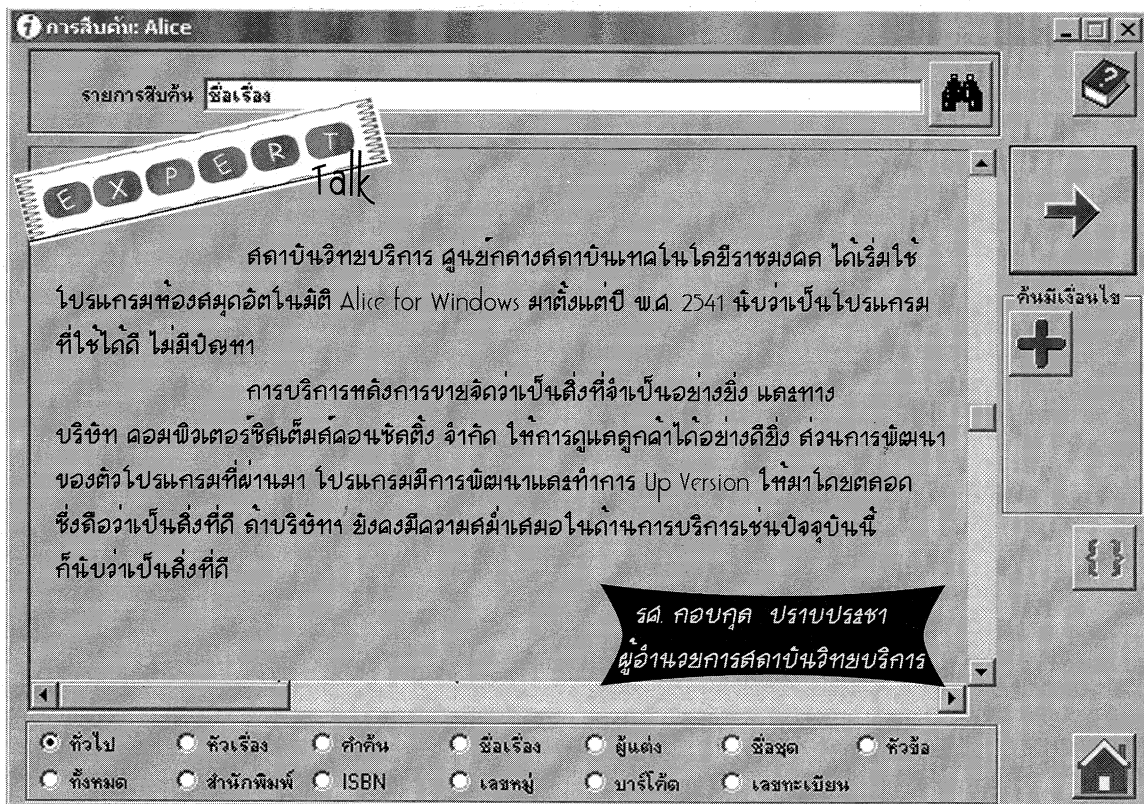


Computer Systems Consulting Co.,Ltd.

700/66 Regent Srinakarin Tower, Soi Prajit, Srinakarin Road, Suanluang, Bangkok, Thailand 10250

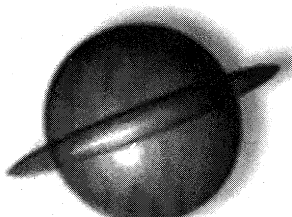
700/66 อาคารเรจินต์ศรีนครินทร์ ซอยประจิต ถนนศรีนครินทร์ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250

Tel: (662)722-8440-2 Fax: (662)722-8442



Alice for Windows

โปรแกรมของสมุดอัตโนมัติ



ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี

สถาบันราชภัฏนครราชสีมา

สถาบันอื่น ๆ

สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี

สถาบันราชภัฏอุดรธานี

สถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์

สถาบันราชภัฏสงขลา

ศึกษาศาสตร์ในพระบรมราชูปถัมภ์

LOOK UP



